POLICY AND GUIDELINES ON DISCRIMINATION BECAUSE OF FAMILY STATUS

ONTARIO
HUMAN RIGHTS
COMMISSION

ISBN: 978-1-4249-4268-8
Approved by the Commission: March 28, 2007
Available in various formats: electronic, audio tape, large print
Also available on Internet: http://www.ohrc.on.ca

Disponsible en français

2008-01874/

PLEASE NOTE

This Policy contains the Commission's interpretation of provisions of the Ontario *Human Rights Code* relating to family status. It is subject to decisions of the Superior Courts interpreting the *Human Rights Code*. Any questions regarding this Policy should be directed to the staff of the Ontario Human Rights Commission.

Commission policies and guidelines set standards for how individuals, employers, service providers and policy makers should act to ensure compliance with the *Code*. They are important because they represent the Commission's interpretation of the *Code* at the time of publication. While they are not binding on the human rights tribunal or on courts, they are often given great deference,[1] applied to the facts of the case before the court or tribunal, and quoted in the decisions of these bodies.

TABLE OF CONTENTS

I. Introduction 5
II. International Protections 7
III. *Code* Protections for Relationships 8
1. Code Definitions 8
2. The Scope of the Ground of "Family Status" 9
3. Alternative Grounds 11
3.1 Sex Discrimination 11
3.2 Discrimination Because of Association 12
IV. Relationship Between Family Status and Other Code Grounds 12
1. Sex 13
2. Marital Status 13
3. Sexual Orientation and Gender Identity 14
4. Disability 14
5. Age 15
6. Race and Race-related Grounds 15
V. Discrimination Based on Family Status 16
1. Defining Discrimination 16
2. Forms of Discrimination Based on Family Status 17
2.1 Negative Attitudes, Stereotypes and Bias 17
2.2 Subtle Discrimination 18
2.3 Harassment 19
2.4 Poisoned Environment 21
2.5 Systemic Discrimination and Societal Dimensions 22
3. Special Programs and Special Interest Organizations 24
VI. The Duty to Accommodate 25
1. The Legal Test 25
2. Inclusive Design 26
3. Identifying Needs Related to Family Status 27
4. Appropriate Accommodation 29
5. Roles and Responsibilities 30
6. Undue Hardship 32
VII. Organizational Responsibility 33
VIII. Preventing and Responding to Discrimination Based on Family Status 35
IX. Employment 36
1. Negative Attitudes and Assumptions Related to Family Status 37
2. Workplace Policies, Practices and Culture 39
2.1 Absenteeism Policies and Leaves of Absence 39
2.2 Hours of Work and Overtime 40
2.3 Travel Requirements 41
2.4 Access to Benefits 41
2.5 Workplace Culture 42
2.6 Reprisal 42
3. Workplace Accommodations for Caregiving Needs 42

X. Housing 44
1. Refusal to Rent to Families with Children 45
2. Rental Criteria 46
2.1 Use of Income Information 46
2.2 Rental History 47
2.3 Credit History 47
2.4 Employment History 48
2.5 Guarantors and Security Deposits 48
2.6 Health and Safety Concerns 48
3. Occupancy of Accommodation 49
3.1 Occupancy Policies 49
3.2 No Transfer Policies 49
3.3 Access to Recreational Facilities and Common Areas 49
4. Children's Noise 49
XI. Services 50
1. Negative Attitudes and Stereotypes 50
2. Inclusive Design and the Duty to Accommodate 51
3. Age-Based Restrictions and "Child-Free" Spaces 52
Endnotes 54

I. Introduction

The Ontario *Human Rights Code* ("the *Code*") states that it is public policy in Ontario to recognize the inherent dignity and worth of every person and to provide for equal rights and opportunities without discrimination. The provisions of the *Code* are aimed at creating a climate of understanding and mutual respect for the dignity and worth of each person, so that each person feels a part of the community and feels able to contribute to the community.

Every person in Ontario has a right to be free from discrimination and harassment on the basis of family status, in the social areas of employment, services, goods, facilities, housing accommodation, contracts, and membership in trade and vocational associations.

The ground of family status has been part of the *Code* since 1982, but has received relatively little analysis or attention, either in Ontario or in other Canadian jurisdictions. This is the first time the human rights issues related to family status have been explored in depth. It is to be expected that the understanding and public awareness of this ground of the *Code* will continue to develop over time.

The ground of family status, by its nature, raises complex and difficult issues related to the treatment of caregivers[2] in our society. The Supreme Court of Canada has stated, "That those who bear children and benefit society as a whole thereby should not be economically or socially disadvantaged seems to bespeak the obvious".[3] The results of the Ontario Human Rights Commission's ("the Commission") research and consultation on family status indicate that, on the contrary, caregivers continue to face significant and ongoing disadvantage because of their role. It is the Commission's hope that this *Policy* will provide a meaningful step towards addressing this issue.

This *Policy* is based on extensive research and consultation on issues related to family status. In May 2005, the Commission published a Discussion Paper, *Human Rights & the Family in Ontario*, which outlined key issues and invited submissions from interested parties. At the same time, the Commission distributed a questionnaire and posted it on its website, inviting individual Ontarians to share their stories of how their family status had impacted on their access to housing, employment and services. The Commission heard from approximately 120 organizations and individuals, including employers, unions, housing providers, government, academics, community organizations, legal clinics, service providers, professional organizations, and advocacy groups. During the fall of 2005, the Commission held four roundtables on specific issues of concern: issues affecting older Ontarians, the definition of family status, employment, and housing. The Commission is simultaneously releasing a

Consultation Report, *The Cost of Caring*. The Report examines the broad range of issues impacting on the ability of families with caregiving responsibilities to equally access and benefit from employment, housing and services, and outlines roles and responsibilities for government, institutions, and the Commission itself.

Several themes emerged from this consultation, and have shaped this *Policy*:

- There is a profound lack of awareness among employers, housing providers, service providers, community advocates and the general public regarding rights and responsibilities under the *Code* with respect to family status.
- Persons providing care for family members face a range of serious systemic barriers to full participation in employment, housing and services, and experience ongoing disadvantage because of their family status. Employment, housing and services have often not been designed in ways that include persons with caregiving responsibilities.
- The existence and nature of these barriers are not widely understood, and issues related to family status are often viewed as 'personal problems' rather than human rights concerns.
- There are many different kinds of families in today's Ontario. Steps must be taken to ensure that all of these families are included and treated with respect and dignity.
- Each person's experience of his or her family status will be significantly affected by their race, sex, marital status, sexual orientation, age, creed, and whether that individual or a family member has a disability.
- Negative attitudes and stereotypes persist about the character and capabilities of persons based on certain types of family status, such as, for example, lone parents.
- Employers, housing providers, service providers, government and individuals must work together to remove existing barriers for persons identified by family status.

This *Policy* sets out the Commission's position on discrimination on the basis of family status as it relates to the provisions of the *Code*. It deals **only** with issues that fall within the *Code* and that could be the subject of a human rights complaint. At the same time, the *Policy* interprets the protections of the *Code* in a broad and purposive manner, consistent with the principle that the quasi-constitutional status of the *Code* requires that it be given a liberal interpretation that best ensures its anti-discriminatory goals are attained. The Commission's Consultation Report contains a broader examination of social policy issues affecting persons disadvantaged by family status. In addition to this *Policy*, the Commission will continue to engage in promotion and advancement initiatives to address the broad systemic context of discrimination based on family status.

Commission policy statements contribute to creating a culture of human rights in Ontario. This *Policy* is intended to help the public understand the *Code*

protections against discrimination and harassment because of family status. It is also meant to assist individuals, employers, organizations, providers of services and housing, and policy-makers in understanding their responsibilities and acting appropriately to ensure compliance with the *Code*.

The analysis and examples used in the *Policy* are based on the Commission's research on discrimination on the basis of family status, international standards, complaints that have come before the Commission, tribunal and court decisions, and the input of individuals and organizations in the Commission's consultation process.

II. International Protections

The Supreme Court of Canada has indicated that the values and principles enshrined in international law constitute part of the legal context in which legislation is interpreted and applied. [4] Additionally, human rights commissions have been identified as key institutions in implementing and protecting international human rights standards. Accordingly, the Commission uses applicable international standards in its policy development and to inform its applications and interpretation of the *Code*.

The needs and rights of persons with familial responsibilities have been recognized in numerous international covenants to which Canada is a signatory, including the *Universal Declaration of Human Rights*,[5] the *International Covenant on Civil and Political Rights,* [6] *the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights,*[7] the *Convention on the Elimination of all Forms of Discrimination Against Women,*[8] and the *Convention on the Rights of the Child.*[9] As a signatory to these international human rights instruments, Canada has recognized that the family is a fundamental group unit of society, and has committed to provide the widest possible protection and assistance to the family.

Through these international human rights instruments, Canada has agreed to recognize the particular needs of families with young children, and to render appropriate assistance to parents and legal guardians in the performance of their child-rearing responsibilities and to ensure the development of institutions, facilities and services for the care of children.

As well, a number of these covenants recognize the unique role that women continue to play in providing care for families, and require states parties to ensure a proper understanding of maternity as a social function, to promote recognition of the common responsibility of men and women in the upbringing and development of their children, and to take steps to ensure that women are not prevented from reaching their full potential, particularly in the workplace, because of caregiving responsibilities.

III. *Code* Protections for Relationships

1. Code *Definitions*

Contemporary families in Ontario are extremely diverse. There have always been families that did not fit the "traditional" family model: that is, a father in the paid workforce who is married to a mother who is a full-time caregiver for their children. However, demographic shifts over the past few decades mean that this model is no longer the norm. The Vanier Institute of the Family indicates that fewer than half of all Canadian families now consist of a married heterosexual couple with one or more children.[10] Some of the most important demographic shifts regarding families are noted below.[11]

- Almost one-quarter of families with children are now lone-parent families, in most cases headed by women.
- Increasing divorce rates have led to a rise in blended and dual custody families.
- There has been growing recognition of families headed by gay, lesbian, bisexual, and transgendered (LGBT) persons, whether as lone parents or part of a couple.[12]
- With the growing diversity of Ontario's population has come a broader range of cultural constructs of the family, often including increased emphasis on extended family networks.
- As Ontario's population continues to age, families are increasingly grappling with eldercare responsibilities.
- The movement *en masse* of women into the paid labour force has led to shifts in gender roles and expectations within families.

These familial relationships of care and commitment are essential, both to individual well-being and to the effective functioning of society. Persons who are providing care to family members are benefiting society as a whole, and should not face discrimination, exclusion or disadvantage as a result.

The *Code* provides explicit protection against discrimination for specific relationships, through prohibitions on discrimination because of marital status and family status.

Section 10(1) of the *Code* broadly defines the ground of marital status as follows:

> "marital status" means the status of being married, single, widowed, divorced or separated and includes the status of living in a conjugal relationship with a person outside of marriage.

This definition includes both same-sex and opposite-sex relationships.

The ground of "family status" is more narrowly defined in section 10(1) as "the status of being in a parent and child relationship".

These two grounds intersect to cover a range of family forms, including lone-parent and blended families, and families where parents are in same-sex or "common-law" relationships.

These grounds do not, however, cover the full range of relationships that most would consider familial, including relationships with siblings, or with members of the extended family, such as grandparents and grandchildren, aunts and uncles, nieces and nephews, and cousins. It excludes the kinds of "chosen families" often adopted by LGBT persons, as well as the diverse forms of support networks developed by persons with disabilities. Persons discriminated against because of these relationships cannot file complaints on the basis of "family status" unless they can demonstrate a parent-child type of relationship, as is further discussed below. While not all familial relationships attract negative stereotyping or disadvantage, a broad definition can ensure that the needs of caregivers in various familial relationships will be accommodated.

In its Consultation Report on Family Status, *The Cost of Caring*, the Commission states that the current *Code* definition excludes important familial relationships, and has an adverse impact on individuals identified by sexual orientation, gender identity, sex, disability, age, creed, and race and race-related grounds (ethnic origin, place of origin, ancestry, citizenship, and colour) of the *Code* and concludes that the *Code* should be amended to recognize the broad spectrum of family types in today's Ontario.

The Commission recommends that, as a best practice, employers, housing providers, and service providers recognize and accommodate a broader range of familial relationships than those described by the grounds of marital and family status.

> **Example:** When drafting its policy on accommodating caregiving needs, an employer includes siblings, extended family, and other persons dependent on the employee for care and assistance.

2. *The Scope of the Ground of "Family Status"*

In accordance with the principle that a broad and purposive approach must be taken to the interpretation of human rights protections, tribunals and courts have taken an expansive approach to the interpretation of the ground of family status, which is currently defined as the "status of being in a parent and child relationship".

The ground of family status protects non-biological parent and child relationships, such as families formed through adoption, step-parent relationships, foster families, and non-biological gay and lesbian parents.[13]

An Ontario Board of Inquiry has set out the principle that the definition of family status covers all those who are in a parent and child "type" of relationship:

> [S]omeone acting in the position of a parent to a child is, in our view, embraced by this definition; for example, a legal guardian or even an adult functioning in fact as parent. Occasionally, for example, due to death or illness of a relative or friend, someone will step in and act as parent to a child of the deceased or incapacitated adult. Thus, if a nephew were to reside with an aunt for an indefinite period, in our view their relationship would fall within the meaning of "family status" ...[14]

The ground of family status may therefore embrace a range of circumstances where there are no blood or adoptive ties, but relationships of care, responsibility and commitment that resemble a parent-child relationship.

> **Example:** When a single mother has difficulty caring for her two young children because of her economic circumstances, her cousins offer to take them in until she is back on her feet. When that couple attempts to find rental housing that will accommodate these two young children, a landlord turns them away on the basis that this is an "adult-oriented building". The couple files a complaint of discrimination on the basis of family status.

The Commission has taken the position that the ground of family status includes care relationships between adult children and those who stand in parental relationship to them. For example, individuals providing eldercare for aging parents are protected from discrimination under the ground of family status. The protection extends to include anyone in a "parent type" of relationship with the caregiver. For example, a person providing eldercare to a grandparent who played a significant role in his or her upbringing may be protected under the ground of family status.

The ground of family status has been interpreted to prohibit differential treatment between various forms of families. For example, there is a lengthy history of differential treatment of families formed through adoption or fostering, compared to biological families. A Canadian Human Rights Tribunal found that citizenship rules that distinguished between biological and adoptive children discriminated on the basis of family status.[15]

Human rights protections for marital and family status include protection against discrimination based on the particular identity of a spouse or family member.[16] For example, it would be discriminatory for an employer to take negative actions towards an employee because of personal animosity towards that person's child or parent.

Example: A man works in a family-run company with his brothers-in-law. When his daughter raises allegations of sexual abuse against one of her uncles, he is abruptly fired from his job. He successfully files a human rights complaint of discrimination based on family status.

It should be noted that, in some circumstances, *Code* protections related to the ground of family status overlap with those for the ground of sex, which includes pregnancy. Under this ground, a woman is protected against discrimination because she is, was or may become pregnant, or because she has had a baby. It includes the period following childbirth, including the post-delivery period and breastfeeding. Employers and service providers may, for example, have a duty to accommodate the needs of breastfeeding mothers. A full discussion of these issues is set out in the Commission's *Policy on Discrimination because of Pregnancy and Breastfeeding.*

3. Alternative Grounds

There may be situations where a person who believes he or she has faced negative treatment because of his or her role as a caregiver does not fall within the grounds of family or marital status, but may file complaints based on other *Code* grounds.

3.1 Sex Discrimination

Caregiving has traditionally been regarded as a feminine role. Historically, it has been assumed that women are, and ought to be, primarily responsible for providing care for children, aging parents and relatives, and family members who are ill or have disabilities. Women and men who failed to conform to their assigned gender roles faced significant negativity and opposition.

Stereotypes and assumptions about caregiving roles, while less pervasive than in the past, remain powerful, to such an extent that issues about caregiving are frequently characterized as "women's issues". While gender roles are becoming more flexible, caregiving responsibilities remain highly gendered, with women providing the bulk of caregiving for children, aging parents or relatives, or family members with disabilities. [17] These caregiving responsibilities contribute significantly to women's ongoing inequality, and in particular to their ability to obtain, maintain, and advance in employment. The status of women in employment, housing and services is fundamentally linked to their roles as primary caregivers. Men may also in some circumstances find themselves disadvantaged by these gender roles, in that, where they do take on primary caregiving responsibilities, these responsibilities are less likely to be recognized and supported.

The failure to recognize and accommodate caregiving responsibilities, because it is related to long-standing gender roles and assumptions, has an adverse impact on women and in some cases men, and may in appropriate circumstances be considered discrimination on the basis of sex, as an alternative to, or in addition to discrimination on the basis of family status.

> **Example:** Because Eva is the only daughter in her family, her parents and brothers have always assumed that, as her parents age, Eva will take on the role of primary caregiver to one of her brothers, who has a significant cognitive disability. After Eva's parents die, she finds it very difficult to attend to her caregiving responsibilities as well as her demanding job. She asks her employer for temporarily reduced work hours while she puts supports in place. Her manager tells her that he can reduce her work hours, but since work will no longer be her top priority, he will demote her to an entry level position. Eva files a human rights complaint on the ground of sex discrimination.

3.2 Discrimination Because of Association

Section 12 provides that the *Code* is violated where discrimination occurs because of a relationship, association, or dealings with a person or persons identified by a prohibited ground of discrimination. A person who is denied a service or housing, for example, because of his or her relationship with a person who is identified by a *Code* ground can file a complaint of discrimination on the basis of association. This ground may extend to protect persons who are providing care for persons identified by the ground of disability.

> **Example:** A man who lives with, and is providing care for, a relative with a mobility-related disability, is turned away by a landlord who fears that they might request accessibility-related upgrades to the apartment. The man files a complaint of discrimination on the basis of association with a person with a disability.

IV. Relationship Between Family Status and Other Code Grounds

The experience of discrimination based on family status may differ based on other aspects of a person's identity. Whenever an issue relating to family status is raised, it is important to take into account the intersecting impact of the person's sex, marital status, sexual orientation, race and age, as well as whether the person or his or her family member has a disability.

1. Sex

As noted in Section III.3.1 above, because caregiving is at the heart of the ground of family status, and caregiving roles and responsibilities have historically been, and largely remain, closely tied to gender roles and stereotypes, the issues related to family status cannot be adequately understood without thoughtful consideration of the impact of gender.

As a result, systemic discrimination on the basis of family status will often have an adverse impact on the ground of sex as well. As well, the experience of being in a parent-child relationship will generally differ for men and women because of the different expectations, assumptions and stereotypes about mothering and fathering. Therefore, when considering complaints related to family status, gender issues should always be taken into account.

> **Example:** After the birth of his first child, a father tells his supervisor that he is considering requesting a reduced work week. When he ultimately tells his supervisor that he will not be making a request for reduced work hours, his supervisor tells him "That's good. We tolerate this kind of thing from the women because we have to, but we really don't expect it from the men. Really, it would be a 'career limiting move' for you". The employee feels that his work environment has been poisoned by this comment, and that it is now impossible for him to request any accommodations related to his family status.

2. Marital Status

The experience of caregiving will vary widely depending on whether one is married or single, or part of a blended or dual-custody family.

The situation of female lone parents deserves special attention. Female-headed lone-parent families are the most economically vulnerable of all families,[18] as well as being the subject of persistent negative stereotypes; for example, that they are "failed families". These stereotypes are often particularly virulent for female-headed lone-parent families from racialized or Aboriginal communities. These families often face massive practical barriers in accessing housing, employment and services.

> **Example:** A Black lone mother asks to meet with her son's teacher because he seems to be struggling with a certain aspect of the curriculum. Based on stereotypes about Black lone mothers, the teacher assumes that the child is not being properly supported and supervised at home, and is not likely to succeed at school. The teacher tells the child's mother that, "All things considered, we really shouldn't set our sights too high".

Families shaped by divorce, such as dual custody and blended families, may require complex arrangements for childcare, housing, and services, and their needs may not be taken into consideration by those who design housing, employment, and services.

> **Example:** A school bussing service has a mandate to provide transportation to all children who require it and who live within specified boundaries. It has a rule that it will only do pick-ups and drop-offs at a single location. A dual custody family asks for an exemption. The child in question rotates on a weekly basis between his parents' homes, both of which are within the bus services boundaries. The bus service refuses, stating that the parents must chose one or the other of their homes as the sole pick-up and drop-off point. The parents file a complaint of discrimination based on family status.

3. Sexual Orientation and Gender Identity

Often, the families of lesbians, gays, bisexuals and transgendered persons are not recognized as valid families, and are therefore invisible to others. As well, these individuals may face negative stereotypes about their fitness or capacity to parent. Discrimination, homophobia and transphobia may make it difficult for LGBT persons to openly discuss their families and request appropriate services or accommodations. Family members of LGBT persons may find themselves harassed, bullied or ostracized because of their relationship.

> **Example:** The daughter of gay parents comes home crying from school because her classmates are ostracizing and teasing her about her parents. After unsuccessful attempts to have the school take steps to deal with the problem, the parents help their daughter to file a human rights complaint on the basis of family status.

4. Disability

Persons with disabilities may rely on caregiving networks that include not only spouses, parents and children, but also extended family, and a range of unique arrangements such as homesharing, supported decision-making networks and alternate family arrangements.[19] The lack of adequate social supports for persons with disabilities makes such caregiving relationships crucial. Those who are providing such support to persons with disabilities face challenges and barriers beyond those faced by others with caregiving responsibilities, and require accommodation and support in order to access employment, housing, and services. [20]

> **Example:** A lone mother of a child with a disability is frequently asked to pick up her child from school because of behaviours associated with her

child's disability. Eventually, her employer meets with her because of her "persistent absenteeism". When the employee explains her situation, the employer explores accommodation options, and puts into place a flexible work hours arrangement that meets her needs.

As well, persons with disabilities who are themselves caregivers may face stereotypes regarding their ability to parent, or may face difficulties in finding services for caregivers that are accessible.

5. *Age*

Young parents, particularly young lone-parents, are frequently the subject of negative assumptions and stereotypes, such as that they are irresponsible, or lack parenting skills. This may make it difficult for them to access employment, housing or services. As well, young parents are disproportionately likely to be poor: in 2001, 48% of all families where the main income earner was under the age of 25 were low income.[21]

On the other end of the spectrum, aging parents of adult children with disabilities face many difficulties, as they find themselves less able to provide the extensive care their children need, but may be unable to access the necessary community supports to ensure their children's wellbeing.

As well, there are increasing numbers of grandparents providing primary care for their grandchildren. Many of these caregivers have significant health and mobility limitations, and their needs are often overlooked by those designing and providing services.

6. *Race and Race-related Grounds*

The *Code* prohibits discrimination on the grounds of race, ethnic origin, place of origin, colour, ancestry, citizenship and creed (religion). These grounds intersect with family status in complex ways.

There continue to be common negative stereotypes about the parenting practices and abilities of various racialized communities, and these stereotypes can have a significant impact on how members of these communities access housing, as well as important services such as education.

As well, services, employment and housing are often designed around definitions of family that are not inclusive of cultural differences. For example, immigrant and refugee families arriving from countries where average family sizes are larger may face extreme difficulty locating adequate housing.

As well, ongoing marginalization of racialized communities, including disproportionate levels of poverty, and the continued existence of discrimination and systemic barriers, leave these families especially vulnerable to the effects of discrimination based on family status.

> **Example:** Upon arrival in Canada, a family of refugees attempts to find rental housing. Because they are new to Canada and from a racialized community, a landlord assumes that they are less likely to pay the rent, and more likely to be disruptive. The landlord insists that she can only rent to them if they can provide her with a security deposit of three months' rent paid in advance.

V. Discrimination Based on Family Status

1. Defining Discrimination

The *Code* provides that every person has the right to be treated equally without discrimination because of family status. The purpose of anti-discrimination laws is to prevent the violation of human dignity and freedom through the imposition of disadvantage, stereotyping, or political or social prejudice. In many cases, differential treatment because of family status will clearly be discriminatory. However, in other cases it may be necessary to consider whether the treatment can be said to constitute "discrimination" in the sense of being something protected by human rights law. Not every distinction may be considered discriminatory.

There are several ways of defining and identifying discrimination based on family status. Discrimination because of family status includes any distinction, including exclusion, restriction or preference based on family status, that results in the impairment of the recognition of human rights and fundamental freedoms.

In keeping with the decision of the Supreme Court of Canada in *Andrews v. Law Society of British Columbia,*[22] discrimination based on family status may be described as any distinction, conduct or action, whether intentional or not, but based on a person's family status, which has the effect of either imposing burdens on an individual or group that are not imposed upon others, or withholding or limiting access to opportunity, benefits, and advantages available to other members of society.

In the context of equality claims under s. 15 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* (the "*Charter*"), the Supreme Court of Canada has offered the following three inquiries as a tool for determining whether discrimination has occurred[23]:

1) Differential Treatment
Was there substantively differential treatment, either because of a distinction, exclusion or preference, or because of a failure to take into account the individual's already disadvantaged position within Canadian society?

2) An Enumerated Ground
Was the differential treatment based on an enumerated ground, in this case family status?

3) Discrimination in a Substantive Sense
Finally, does the differential treatment discriminate by imposing a burden upon, or withholding a benefit from, an individual? The discrimination might be based on stereotypes of a presumed group or personal characteristics, or might perpetuate or promote the view that an individual is less capable or worthy of recognition or value as a human being or as a member of Canadian society who is equally deserving of concern, respect and consideration. Does the differential treatment amount to discrimination because it makes distinctions that are offensive to human dignity?

2. *Forms of Discrimination Based on Family Status*

2.1 Negative Attitudes, Stereotypes and Bias

Discrimination can take many forms. In some cases, discrimination may be direct and intentional, where an individual or organization deliberately treats an individual unequally or differently because of family status.

> **Example:** A landlord decides that she does not wish to rent apartments to families with young children, and designates her building as "adults-only".

This type of deliberate discrimination generally arises from negative attitudes and biases related to family status.

Attitudes about caregiving and caregivers are deeply embedded in our society, and negative comments or assumptions about caregivers are often not perceived to be a serious human rights issue. It is a principle of human rights that persons should be judged on their individual attributes, skills, and capacities, rather than on stereotypes and assumptions based on the groups to which they belong. Negative attitudes and stereotypes may lead to harassment and discrimination, and affect an individual's access to services, employment and housing. Individual assessment combats the effects of negative attitudes and stereotypes based on *Code* grounds such as family status.

Given that providing care for others is generally viewed as a positive attribute, it may seem strange that family status may be the source of negative attitudes and

stereotypes. However, there are a number of ways in which attitudes and stereotypes related to family status may manifest.

Those who provide caregiving, or who are perceived to be caregivers, may be assumed to be less competent, committed, intelligent and ambitious than others. This is often influenced by gender stereotypes. For example, when female employees become parents or take on other significant caregiving responsibilities, they may find themselves shunted on to the "mommy track", and passed over for promotions, learning opportunities, and recognition because of biases, conscious or unconscious, about the attributes of mothers.[24] On the other hand, men who take on significant caregiving responsibilities may be viewed as less "manly" because of their failure to conform to stereotypical gender roles.

There are also assumptions and stereotypes regarding who should and who should not be providing caregiving. Stereotypes about persons with disabilities, or about individuals who are LGBT may dictate that these persons do not have the capacity to parent well, and should not be responsible for children. As well, it may be assumed that LGBT persons do not have "real" families, and that they have no caregiving responsibilities, when in fact stereotypical notions of the family are effectively making these families and their caregiving needs "invisible". There are also stereotypes about the parenting capacities of members of various racialized groups, as well as about the responsibility and capabilities of lone parents and young parents.

Treatment of persons identified by family status may also be influenced by attitudes regarding various family forms. For example, disapproval of lone parent families, foster families, families with large numbers of children, or families headed by LGBT persons may result in negative treatment and discrimination. Families formed by adoption may be treated as if they are less "real" or valid than biological families.

As well, access to services and housing by persons identified by family status may be impeded by negative attitudes towards children – for example, that they are noisy, disruptive, and have a lesser right to public spaces or housing than do adults.

2.2 Subtle Discrimination

In some instances, discrimination takes on more subtle or covert forms. Intent or motive to discriminate is not a necessary element for a finding of discrimination – it is sufficient if the conduct has a discriminatory effect.

Discrimination based on a *Code* ground need only be one of several reasons for the decision or treatment.[25]

Subtle forms of discrimination can usually only be detected upon examining all of the circumstances. Individual acts themselves may be ambiguous or explained away, but when viewed as part of a larger picture, may lead to an inference that discrimination based on family status was a factor in the treatment a person received.

> **Example:** When a woman returns to work after the birth of her first child, she notices that her career, which had seemed to be on a 'fast-track', now appears to have stalled. She is given smaller and less important projects to manage, and is passed over for several training opportunities. When she asks about a promotional opportunity, her manager tries to discourage her, stating that the job requires 'super-dedication' and 'killer hours'.

It can be difficult to determine whether subtle discrimination is indeed a factor in such situations. They may therefore require investigation and analysis that examines the context, including the presence of comparative evidence contrasting how others were treated, or evidence that a pattern of behaviour exists. It is not necessary for language or comments related to family status to be present in the interactions between the parties to demonstrate that discrimination on the basis of family status has occurred. However, where such comments are made, they can be further evidence that family status has been a factor in an individual's treatment.

2.3 Harassment

Section 5(2) of the *Code* provides that all employees have a right to freedom from harassment in the workplace by the employer, employer's agent, or by another employee because of, among other grounds, family status. This right to be free from harassment includes the workplace but also the "extended workplace", *i.e.* events that occur outside of the physical workplace or regular work hours but which have implications for the workplace such as business trips, company parties or other company related functions.

Section 2(2) of the *Code* provides that every person who occupies accommodation has a right to freedom from harassment by the landlord or agent of the landlord or by an occupant of the same building because of among other grounds, family status.

The *Code* contains no explicit provisions dealing with harassment in the areas of services, goods and facilities (section 1 of the *Code*), contracts (section 3 of the *Code*) or membership in trade and vocational associations (section 6 of the *Code*). However, it is the position of the Commission that harassment because of family status in such situations would constitute a violation of sections 1, 3 and 6 of the *Code,* which provide for a right to equal treatment without discrimination with respect to services, goods and facilities, contracts and membership in trade and vocational associations respectively.

Harassment is defined in section 10(1) of the *Code* as "engaging in a course of vexatious comment or conduct that is known or ought reasonably to be known to be unwelcome". The reference to comment or conduct "that is known or ought reasonably to be known to be unwelcome" establishes both a subjective and an objective test for harassment.

The subjective part of the test considers the harasser's own knowledge of how his or her behaviour is being received. This knowledge may arise in different ways. In some situations, it should be obvious that the conduct or comments will be offensive or unwelcome. Some conduct or comments relating to a person's family status may not, on their face, be offensive. However, they may still be "unwelcome" from the perspective of a particular individual. If similar behaviour is repeated despite indications from the individual that it is unwelcome, there may be a violation of the *Code*.

> **Example:** Many of the female employees at a particular business become pregnant within a relatively short period of time. Their male manager begins to make jokes that "there must be something in the water cooler". Other employees do not find this offensive or threatening, and there is no indication that pregnant employees are being penalized; however, one employee fears that the comments indicate that the manager is concerned about the number of pregnancies, and that he looks on her pregnancy with disfavour. She raises her concerns with her manager. If he continues to make such comments, the employee may have a basis for filing a complaint of harassment based on pregnancy or family status.

The objective component of the test considers, from the point of view of a "reasonable" third party, how such behaviour would generally be received. The determination of the point of view of a "reasonable" third party must take into account the perspective of the person who is harassed.[26]

It is important to note that there is no requirement that the individual have objected to the harassment at the time, in order for a violation of the *Code* to exist, or for a person to claim their rights under the *Code*. An individual who is the target of harassment may be in a vulnerable situation, and afraid of the consequences of speaking out. Employers, landlords, and service providers have an obligation to maintain an environment that is free of discrimination and harassment, whether or not anyone objects. Each situation must be assessed on its own merits.

> **Example:** When a couple with a small child moves into a new apartment, one of their neighbours comments to them that she has raised her kids and now "has a right to peace and quiet". This neighbour repeatedly tells them that "children shouldn't be in apartments – they need yards to play in". No matter how hard they try to keep their child quiet, this neighbour

constantly complains to their landlord about them. The landlord provides the neighbour with information about rights and responsibilities under the *Code*, and offers either to provide some further soundproofing or to relocate the complaining neighbour to the first available vacant apartment.

Because stereotypes relating to family status differ according to race, sex, marital status, age, sexual orientation, or disability, harassment on the basis of family status may take on different forms depending on whether the impacted individual is identified by other *Code* grounds. It is the Commission's position that where multiple grounds intersect to produce a unique experience of discrimination or harassment, this must be acknowledged to fully address the impact of discrimination or harassment on the person who experienced it.

Example: A lesbian mother brings her small child to an infant music class at her community centre. After her partner joins them for one of the sessions, the music teacher makes repeated comments referring to the child's lack of "proper role models" and a "real family".

2.4 Poisoned Environment

The *Code* definition of harassment refers to more than one incident of comment or conduct. However, even a single statement or incident, if sufficiently serious or substantial, can have an impact by creating a poisoned environment.[27] A poisoned environment is based on the nature of the comments or conduct and the impact of these on the individual, rather than on the number of times the behaviour occurs. A consequence of creating a poisoned environment is that certain individuals are subjected to terms and conditions of employment, tenancy, services, *etc.* that are quite different from those experienced by individuals who are not subjected to those comments or conduct. Such instances give rise to a denial of equality under the *Code*.

In the employment context, tribunals have held that the atmosphere of a workplace is a condition of employment just as much as hours of work or rate of pay. A "term or condition of employment" includes the emotional and psychological circumstances of the workplace.[28] Management personnel who know or ought to know of the existence of a poisoned atmosphere but permit it to continue thereby discriminate against affected employees even if they themselves are not involved in the production of that atmosphere.[29]

While the notion of a poisoned environment has predominantly arisen in an employment context, it can apply equally where it results in unequal terms and conditions in occupancy of accommodation, the provision of services, contracting or membership in a vocational association.

2.5 Systemic Discrimination and Societal Dimensions

Discrimination on the basis of family status may often take on systemic or institutional forms. Systemic or institutional discrimination consists of patterns of behaviour, policies or practices that are part of the social or administrative structures of an organization, and which create or perpetuate a position of relative disadvantage for persons identified by family status. These may appear neutral on the surface, but nevertheless have an exclusionary impact on the basis of family status. Systemic or institutional discrimination is a major barrier for persons identified by family status.

Systemic discrimination on the basis of family status may be linked to systemic issues related to gender roles and stereotypes. As well, systemic discrimination based on family status may be experienced differently based on intersection with other grounds of discrimination, such as age, disability, marital status, creed, receipt of social assistance, race, and race-related grounds. Systemic or institutional discrimination must be addressed in the context of the interacting impacts of multiple *Code* grounds.

Systemic discrimination may have its roots in broader societal structures and social attitudes. Conceptions of the family have historically centred around a set of assumptions about gender, marital status, and sexual orientation, with the "ideal" family being centred on heterosexual, marital relationships in which roles are defined according to strict gender norms. There have always been lone-parent and same-sex families, as well as those in which women and men do not conform to gender norms regarding caregiving roles; however, these families have frequently been denied recognition as families, and have been the subject, not only of negative attitudes, but also of outright discrimination and marginalization.

Institutional or systemic discrimination is tied to, and influenced by, wider societal patterns. In particular, the lack of adequate social supports for childcare, eldercare and for persons with disabilities places caregivers at significant disadvantage in accessing employment, housing and services. For example, where evening and weekend childcare services are difficult to access, caregivers may find themselves significantly disadvantaged in finding employment in sectors that require regular shift work, such as nursing or retail. Where caregivers for persons with disabilities must spend considerable time and advocacy to locate and maintain services for their loved ones, this will impact on their ability to find and maintain employment or pursue educational opportunities. Persons with caregiving responsibilities may find themselves having to make extremely difficult decisions in order to meet their caregiving responsibilities. For example, the lack of legal protections for those who must take time off work to care for aging relatives means that individuals may have to chose between losing their jobs or being unable to provide care for their loved ones when they most need it. The

lack of social supports weighs most heavily on those who are already disadvantaged and cannot make up, through private funds, for gaps in social supports. These persons are disproportionately women, youth, older persons, lone parents, persons with disabilities and their caregivers, and persons from racialized communities.

The interaction between these societal realities and institutional policies and practices is complex. For example, the situation of a mother of small children who loses her job because of her inability to "balance" her work and familial responsibilities may be the result of the compounding effects of her employer's rigid and inflexible scheduling policies, the lack of adequate social supports for caregiving, and prevailing gender norms about the role of women as primary caregivers. Employers, housing providers and service providers must take into account the broader societal context in determining whether their programs, policies and services may be having a disproportionate impact on those identified by family status. Failure to take this broader context into account may perpetuate the disadvantage of persons identified by family status and lead to a violation of the *Code*.

Systemic discrimination may therefore arise when institutions fail to take into account the reality of contemporary family structures when designing their policies, programs and structures. Where organizations fail to design in a way that includes persons with caregiving responsibilities, persons identified by family status may find themselves disadvantaged and excluded.

As is discussed at greater length in the Commission's *Policy and Guidelines on Racism and Racial Discrimination,* the Commission employs the following three considerations in identifying and addressing systemic discrimination:

i. Organizational Culture

Organizational culture can be described as shared patterns of informal social behaviour, which are the evidence of deeply held and possibly unconscious values, assumptions and behavioural norms.

ii. Numerical Data

Numerical data that demonstrates that members of certain groups are disproportionately represented may be an indicator of systemic or institutional discrimination. For example, the under-representation of women with young children in senior positions in an organization, together with over-representation in entry-level positions may indicate inequitable practices in hiring, training, promoting and accommodating persons identified by sex and family status. By itself, numerical data is usually not proof of systemic discrimination; however, it may form strong circumstantial evidence of the existence of inequitable practices.

iii. Policies, Practices and Decision-making Processes

Policies, practices and decision-making processes that do not take into account the realities of persons identified by family status may lead to exclusion for persons who are in a parent-child relationship, and result in systemic discrimination.

Specific policies and practices that may create systemic barriers for persons identified by family status are outlined in the sections on Employment, Housing, and Services.

3. Special Programs and Special Interest Organizations

Section 14 of the *Code* permits the use of special programs in all social areas. This allows preferential treatment or programs aimed only at persons identified by family status, if the purpose of the program is to relieve hardship or economic disadvantage or to assist disadvantaged persons or groups to achieve equal opportunity.

> **Example:** Based on research that indicates that female lone-parents often have difficulty finding and maintaining employment because of the lack of affordable childcare options, a community centre develops a childcare program specifically for low-income female-led lone-parent families.

It is important that special programs be designed so that restrictions within the program are rationally connected to the objective of the program. A failure to do so, can lead to successful challenge of the program and a finding that it is discriminatory.[30]

The Commission's *Guidelines on Special Programs* provide detailed information on how a special program can be planned, implemented and monitored.

Section 18 of the *Code* allows certain types of organizations to limit participation or membership based on *Code* grounds including family status:

> 18. *The rights under Part I to equal treatment with respect to services and facilities, with or without accommodation, are not infringed where membership or participation in a religious, philanthropic, educational, fraternal or social institution or organization that is primarily engaged in serving the interests of persons identified by a prohibited ground of discrimination is restricted to persons who are similarly identified.*

An organization that wishes to rely on this defence must show it meets all of the requirements of this section.

VI. The Duty to Accommodate

The duty to accommodate will only arise where a *prima facie* case of discrimination on the basis of family status has been demonstrated, as discussed above. Generally, the duty to accommodate will only become an issue in cases where rules, policies, practices, or institutional structures, assumptions or culture are perpetuating or leading to the disadvantage of persons identified by a particular family status.

In the context of family status, accommodation is usually associated with caregiving needs. Accommodation is central to overcoming the disadvantages experienced by caregivers, particularly in the areas of employment and services. Most of us will be both providers and recipients of care over the course of our lifetimes, so that accommodation of caregiving needs benefits us all.

An individual's caregiving needs will vary over the course of a lifetime. The nature of the needs associated with caring for children will be, for example, significantly different from the nature of the needs associated with caring for an aging parent. Some needs will remain stable over lengthy periods of time, while others may arise on an emergency basis.

Most often, accommodation of caregiving needs is neither burdensome nor costly: rather, it is a matter of flexibility. A flexible and accommodating approach is ultimately a significant advantage to employers in attracting and maintaining good employees, and to service providers and landlords in expanding their potential markets.

The following sections set out the basic legal test that persons responsible for accommodation must meet, the principles of accommodation, and the shared responsibilities of all parties to the accommodation process.

1. The Legal Test

Section 11 of the *Code*, combined with section 9, operates to prohibit discrimination that results from requirements, qualifications, or factors that may appear neutral but which have an adverse effect on persons identified by family status. Section 11 allows the person responsible for accommodation to demonstrate that the requirement, qualification or factor is reasonable and *bona fide* by showing that the needs of the group to which the complainant belongs cannot be accommodated without undue hardship.

The Supreme Court of Canada sets out a framework for examining whether the duty to accommodate has been met.[31] If *prima facie* discrimination is found to exist, the person responsible for accommodation must establish on a balance of probabilities that the standard, factor, requirement or rule

1. was adopted for a purpose or goal that is rationally connected to the function being performed,
2. was adopted in good faith, in the belief that it is necessary for the fulfilment of the purpose or goal, and
3. is reasonably necessary to accomplish its purpose or goal, in the sense that it is impossible to accommodate the claimant without undue hardship.

As a result of this test, the rule or standard itself must be inclusive and must accommodate individual differences up to the point of undue hardship rather than maintaining discriminatory standards supplemented by accommodation for those who cannot meet them. This ensures that each person is assessed according to his or her own personal abilities instead of being judged against presumed group characteristics.[32]

The ultimate issue is whether the person responsible for accommodation has shown that accommodation has been provided up to the point of undue hardship. In this analysis, the procedure to assess accommodation is as important as the substantive content of the accommodation.[33]

The following non-exhaustive factors should be considered in the course of the analysis:[34]

- whether the person responsible for accommodation investigated alternative approaches that do not have a discriminatory effect;
- reasons why viable alternatives were not implemented;
- ability to have differing standards that reflect group or individual differences and capabilities;
- whether persons responsible for accommodation can meet their legitimate objectives in a less discriminatory manner;
- whether the standard is properly designed to ensure the desired qualification is met without placing undue burden on those to whom it applies; and
- whether other parties who are obliged to assist in the search for accommodation have fulfilled their roles.

2. *Inclusive Design*

Many aspects of society have been designed around traditional notions of the 'ideal family', and may exclude members of families that do not conform to these

conceptions. For example, standard hours of work and overtime schedules reflect an era when it was common for families to have a member at home to provide full-time care for children and elders; policies for birth registration did not until very recently recognize the families created by gays and lesbians; school board policies on bussing may not acknowledge the needs of dual-custody families; and lack of access to part-time university programs excludes persons with significant caregiving requirements. The failure to design with the needs of persons disadvantaged by family status in mind may lead to the creation of barriers, and to discrimination against such persons.

The Supreme Court of Canada has made it clear that society must be designed to be inclusive of all persons, regardless of membership in a *Code* protected group.[35] It is no longer acceptable to structure systems in a way that ignores needs related to family status; rather the systems should be designed in a way that does not create physical, attitudinal or systemic barriers for persons disadvantaged by family status.

As a corollary to this notion that barriers should be prevented at the design stage through inclusive design, where systems and structures already exist, organizations should be aware of the possibility of systemic barriers, and actively seek to identify and remove them. Where barriers have been identified, organizations must remove the barriers rather than making "one-off" accommodations, unless to do so would cause undue hardship.

Inclusive design is not only a principle of human rights, it makes good sense. Employers who fail to consider the needs of persons with caregiving responsibilities are likely to experience higher levels of absenteeism, burnout, and turnover among employees. Flexible and inclusive practices can be a considerable draw in attracting and retaining highly skilled and motivated workers.[36] Similarly, service providers who do not take into account the needs of families may alienate a significant potential target market.

3. Identifying Needs Related to Family Status

In most cases, accommodation needs related to family status will be connected to caregiving responsibilities. Human rights tribunals have found that the ground of family status must be interpreted to include the caregiving needs associated with the parent-child relationship.[37]

Not every circumstance related to family status and caregiving will give rise to a duty to accommodate. As noted above, the duty to accommodate only arises where a *prima facie* case of discrimination has been shown. Where rules, requirements, standards or factors have the effect of disadvantaging persons who have significant caregiving responsibilities related to their family status, either by imposing burdens that are not placed on others or withholding or

limiting access to opportunity, benefits or advantages available to others, a duty to accommodate caregiving needs related to family status may arise.[38] In most circumstances where there is a significant conflict between an important caregiving responsibility and an institutional rule, requirement, standard or factor, a duty to accommodate will arise. [39]

In considering whether a duty to accommodate has arisen, the following considerations may be of assistance:

1. **The nature of the caregiving responsibility, and of the conflict between that responsibility and the organization's rules, requirements, standards, processes or other factors**

This factor must be assessed on a case-by-case basis. The more substantial the caregiving obligation at stake, and the more serious the interference of that rule, requirement or factor, the more likely it is that a duty to accommodate will arise. For example, it is more likely that a duty to accommodate will arise with respect to a serious illness on the part of a family member, than with respect to a desire to attend a child's recreational activity.[40] The assessment of the caregiving responsibility at stake should be grounded in the practical, lived reality of caring for children, elders, or persons with disabilities. It should also take into account the range of family forms that exist: for example, stereotypical assumptions about LGBT people may make their families, and thereby their accommodation needs, "invisible" to employers.

2. **The systemic barriers faced by caregivers, including intersectional impacts based on disability, age, gender, sexual orientation, race and race-related grounds, and marital status.**

It is all too easy to consider individual caregiving needs as isolated personal issues. An employee seeking reduced work hours or a flexible schedule to attend to the needs of their children or their aging parents may easily be viewed as simply expressing their personal preferences regarding balancing their various responsibilities. Viewed in the broader light of the disadvantage faced by caregivers, particularly those who are vulnerable by virtue of being racialized, low-income, newcomer, female, disabled or lone-parent, these "one-off personal issues" may be seen in a different light.

In assessing requests for accommodation based on family status, organizations should consider whether systemic barriers may exist within their own organization, including the representation of persons with significant caregiving responsibilities, the organizational culture, and the inclusiveness of its policies, procedures and decision-making practices. Specific systemic barriers facing caregivers in employment, housing and services are discussed in the relevant sections.

3. The availability and adequacy of social supports for caregiving needs

In determining whether a rule, factor or requirement significantly interferes with a caregiving responsibility, it is important to take into account whether adequate social supports and services are available for the individual to resolve their caregiving needs without accommodation. For example, workers who find that there simply are no adequate childcare or eldercare supports available in the evenings or the weekends may need accommodation from their employers in terms of shifts. Both the adequacy and availability of supports should be taken into account: caregivers should not be required to place their loved ones into situations of significant risk of physical, emotional or psychological harm in order to meet the needs of their employer, landlord, or service provider.

4. Appropriate Accommodation

Where an accommodation need related to family status has been identified, the organization must identify and implement the most appropriate accommodation, short of undue hardship. The determination of what is and is not an appropriate accommodation is a separate determination from an undue hardship analysis.

An accommodation will be considered appropriate if it will result in equal opportunity to attain the same level of performance or to enjoy the same level of benefits and privileges experienced by others, or it if is proposed or adopted for the purpose of achieving opportunity and meets the individual's needs related to family status.

> **Example**: Rather than require employees with caregiving needs to use their vacation days in order to attend to caregiving needs, and therefore receive a lower level of benefits than other employees, an employer allows employees to use their standard sick days for both their own sicknesses and those of persons they are caring for.

Organizations need not provide more than the individual requires in order to meet the actual identified needs related to family status. For example, if rescheduling of work hours would enable an employee to attend to an important caregiving responsibility, the employer need not provide a paid day off.

The most appropriate accommodation will be that accommodation that most promotes inclusion and full participation, and effectively addresses any systemic issues.

> **Example:** Rather than making a one-time exemption for a student with substantial caregiving responsibilities to complete his degree on a part-time schedule, an educational institution re-examines whether the

> requirement that students complete their studies full-time is a *bona fide* requirement. When it determines that it is not, it alters the rule, and permits part-time studies.

It will be more difficult for an organization that has not taken steps to investigate and implement policies and practices that support and include caregivers to justify a failure to accommodate individual requests for flexibility.

It is a principle of human rights law that there is no set formula for accommodation: each person's needs are unique and must be considered afresh when an accommodation request is made. Accommodations must take into account individual situations and requirements. However, it is also the case that many accommodations will benefit large numbers of persons identified by the ground of family status.

Where the most appropriate accommodation would cause undue hardship, organizations should consider next-best, phased-in, or interim accommodations.

Accommodations must acknowledge the practical realities of caregiving. An accommodation that is not in accordance with good caregiving practices, or that would place an undue burden on the family, will not be considered appropriate.

> **Example:** A parent of a child with a disability has found a centre that can provide expert programming and care for the child after school hours. However, the centre closes at 5:00. The alternative is to leave the child with a neighbouring teenager for the after-school hours; however, due to the nature of the child's complex medical needs, the parent is very concerned that any error or inattention on this teenager's part would place the child at risk. While the parent's employer would prefer the second option because its standard hours run from 9:00 until 5:30, it recognizes that this would not an appropriate accommodation, and instead allows the parent to work from 8:00 until 4:30.

Examples of potential accommodation strategies in the employment context are provided in section IX.3.

5. Roles and Responsibilities

Accommodation is a multi-party process. Everyone in the accommodation process should work together cooperatively and respectfully to develop and implement appropriate accommodation solutions.

The person seeking accommodation has a responsibility to inform the accommodation provider that he or she has caregiving needs related to a parent-

child relationship, and that there is a conflict between those needs and the organization's rules, requirements, standards, processes or procedures.

Persons seeking accommodation may be expected to make reasonable efforts to first avail themselves of outside resources available to them prior to making accommodation requests to an employer, landlord, or service provider. However, such resources should:

- most appropriately meet the accommodation needs of the individual,
- be consistent with good caregiving practices, and
- not place an undue burden on the family.

Accommodation seekers are in the best position to identify and evaluate such outside resources. However, it is a best practice for employers and service providers to provide assistance to individuals in locating information regarding such resources; for example, through Employee Assistance Programs.

Accommodation providers should accept requests in good faith, unless there are objective reasons not to do so. Where necessary, organizations may request documentation of the validity of the accommodation-seeker's needs, such as medical documentation related to a family member's disability, or illness.

> **Example:** An employee has a lengthy history of absenteeism, and has in the past been disciplined for failing to provide valid reasons for absences. When this employee requests flexible start and finish times to address a new eldercare responsibility, the employer requests further information to verify that the need exists.

Organizations may make reasonable requests for information that is necessary to clarify the nature and extent of the accommodation need.

> **Example:** An employee requests a lengthy leave of absence to attend to a serious illness of a child. The employee provides the employer with medical documentation verifying the child's illness and setting out the length of time that the illness is expected to last.

The organization may also seek reasonable information regarding any available outside resources that the individual has enquired into.

> **Example:** An employee's father has had a serious fall and is no longer able to manage household tasks on his own. The employee asks for a temporarily reduced workweek so that he can attend to the needs of his father. He indicates to his employer that he has looked into homecare services for his father, and that there is a waiting list of approximately six months. The employer provides him with a reduced workweek for six months.

However, organizations should not seek details of private family arrangements, unless there are objective reasons to believe that the accommodation seeker is not acting in good faith. For example, an employer may not be entitled to know why another sibling is not taking a greater role in caring for an aging parent. Accommodation providers should not make enquiries based on stereotypical assumptions (such as, "Why can't your wife do it?").

As information related to family needs and arrangements may be highly personal, organizations should take steps to ensure that information related to accommodation requests is kept confidential, and shared only with those who need it.

Organizations should act in a timely manner, take an active role in seeking accommodation solutions, and bear any required costs associated with the accommodation. Accommodation seekers should cooperate in the accommodation process, provide relevant information, and meet any agreed-upon standards once accommodation has been provided.

6. *Undue Hardship*

Accommodation providers are not required to implement accommodations that would amount to undue hardship. The test for undue hardship is set out fully in the Commission's *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate*. The same standard applies to all grounds of the *Code*, including family status.

The *Code* prescribes three considerations in assessing whether an accommodation would cause undue hardship. No other considerations, other than those that can be brought into these three, can properly be considered. These are:

- cost
- outside sources of funding, if any; and
- health and safety requirement, if any.

The onus of proving that an accommodation would cause undue hardship lies on the accommodation provider. The evidence required to demonstrate undue hardship must be real, direct, objective, and in the case of costs, quantifiable. A mere claim, without supporting evidence, that the cost or risk is "too high" based on impressionistic views or stereotypes will not be sufficient.

In most cases, accommodations for needs related to family status will not require significant expenditures; rather, they involve increasing the flexibility of policies, rules and requirements. This may involve some administrative inconvenience, but inconvenience by itself is not a factor for assessing undue hardship.

Accommodation for persons identified by family status may in some cases cause resentment among others, who perceive these individuals to be receiving unjustified "perks" and privileges. Using an inclusive design approach to accommodation will address some of these concerns, since all may benefit from approaches that increase flexibility and choice. Given that all of us will be either the recipients or the providers of care at some point during our lives, accommodation for needs related to family status ultimately benefits us all. In any case, accommodation providers should take positive steps to educate their organizations about the *Code*, and ensure that accommodation seekers are not subjected to a poisoned environment.

VII. Organizational Responsibility

The ultimate responsibility for a healthy and inclusive environment rests with employers, landlords, unions, vocational and professional organizations, service providers, and other organizations and institutions covered by the *Code*. There is an obligation to ensure that environments are free from discrimination and harassment. It is not acceptable from a human rights perspective to choose to remain unaware of the potential existence of discrimination or harassment, or to ignore or fail to act to address human rights matters, whether or not a complaint has been made.

An organization violates the *Code* where it directly or indirectly, intentionally or unintentionally infringes the *Code,* or where it does not directly infringe the *Code* but rather authorizes, condones, adopts or ratifies behaviour that is contrary to the *Code*. Organizations should ensure that rules, policies, procedures, decision-making processes and organizational culture are non-discriminatory on their face, and do not have a discriminatory impact.

In addition, there is a human rights duty not to condone or further a discriminatory act that has already occurred. To do so would extend or continue the life of the initial discriminatory act. The obligation extends to those who, while not the main actors, are drawn into a discriminatory situation nevertheless, through contractual relations or otherwise.[41] An organization should also not punish a person because of how they responded to discrimination or harassment: persons who reasonably believe that they are being discriminated against can be expected to find the experience upsetting and might well react in an angry and verbally aggressive manner.

Unions, vocational, and professional organizations are responsible for ensuring that they are not engaging in, condoning, or contributing to discrimination or harassment. They may be liable for discriminatory policies or actions to the same extent as an employer, and share the same obligation to take measures to address harassment or a poisoned environment. Where a union, or vocational or

professional organization obstructs an accommodation process, it may be the subject of a human rights complaint.

Human rights decisions frequently find organizations liable, and assess damages, based on an organization's failure to respond appropriately to address discrimination and harassment. An organization may respond to complaints about individual instances of discrimination or harassment, but they may still be found to have failed to respond appropriately if the underlying problem is not resolved. There may be a poisoned environment, or an organizational culture that excludes or marginalizes persons based on family status, despite sanction of individual harassers. In these cases, the organization should take further steps, such as training and education, in order to more appropriately address the problem.

The following factors have been suggested as considerations for determining whether an organization met its responsibilities to respond to a human rights complaint:

- procedures in place at the time to deal with discrimination and harassment;
- the promptness of the institutional response to the complaint;
- the seriousness with which the complaint was treated;
- resources made available to deal with the complaint;
- whether the organization provided a healthy work environment for the person who complained; and
- the degree to which the action taken was communicated to the person who complained.[42]

Under section 46.3 of the *Code,* a corporation, trade union or occupational association, unincorporated association or employers' organization will be held responsible for discrimination, including acts or omissions, committed by employees or agents in the course of their employment. This is known as vicarious liability. It applies not only to human rights violations in the workplace, but also in housing accommodation, goods, services and facilities, contracting, and membership in unions and vocational associations.

Simply put, it is the Commission's position that vicarious liability automatically attributes responsibility for discrimination to an organization for the acts of its employees or agents, done in the normal course, whether or not it had any knowledge of, participation in, or control over these actions.

Vicarious liability does not apply to breaches of the sections of the *Code* dealing with harassment, although since the existence of a poisoned environment is a form of discrimination, when harassment amounts to or results in a poisoned environment, vicarious liability under section 46.3 of the *Code* is restored. Further, in these cases the "organic theory of corporate liability" may apply. That is, an organization may be liable for acts of harassment carried out by its

employees if it can be proven that it was aware of the harassment, or the harasser is shown to be part of the management or "directing mind" of the organization. In such cases, the decisions, acts, or omissions of the employee will engage the liability of the organization where:

- The employee who is part of the "directing mind" engages in harassment or inappropriate behaviour that is contrary to the *Code*; or
- The employee who is part of the 'directing mind" does not respond adequately to harassment or inappropriate behaviour of which he or she is aware, or ought reasonably to be aware.

Generally speaking, managers and central decision-makers in an organization are part of the "directing mind". Employees with only supervisory authority may also be part of the "directing mind" if they function, or are seen to function, as representatives of the organization. Even non-supervisors may be considered to be part of the "directing mind" if they have *de facto* supervisory authority or have significant responsibility for the guidance of employees. For example, a member of the bargaining unit who is a lead hand may be considered to be part of the "directing mind" of an organization.

VIII. Preventing and Responding to Discrimination Based on Family Status

Organizations and workplaces can take a number of steps to prevent and appropriately address human rights complaints. Important elements of an organization's strategy to address human rights issues related to family status include:

1. Anti-harassment and anti-discrimination policies and complaint procedures

Anti-discrimination and anti-harassment policies are valuable tools in promoting equity and diversity within an organization. Adoption, implementation and promotion of these policies can help to limit potential harm, and reduce the organization's liability in the event of a complaint. These policies should explicitly address discrimination based on all grounds of the *Code*, including family status.

These elements should be developed in co-operation with workplace or organization partners where they exist, such as unions. Unions are important partners in the creation of a non-discriminatory workplace. As part of a "best practices" initiative, they should work with employers in the development of internal policies and procedures.

A detailed description of best practices for developing and implementing such policies and procedures can be found in the Commission's publication, *Human Rights at Work*.[43]

2. Barrier review and removal programs

Organizations should take proactive steps to ensure that policies, programs, rules and requirements are not having an adverse impact based on family status. Organizations should undertake regular reviews, and based on their findings, develop and implement barrier removal strategies. Examples of common barriers are found in the sections on Employment, Housing, and Services.

As well, organizations should ensure that whenever new policies, procedures, rules and requirements are developed, their possible impact on persons identified by family status is considered, and that the most inclusive options are selected, short of undue hardship.

3. Education and training

Education and training are essential components of any organization's human rights strategy. Both management and staff should have a solid understanding, not only of the requirements of the *Code* and of the organization's own human rights policies and procedures, but also of the common barriers and stereotypes facing persons identified by *Code* grounds, including family status.

Education and training are not a panacea for all human rights issues: they will work most effectively when partnered with strong and effective policies and procedures, and a proactive strategy for developing an inclusive organization.

IX. Employment

To a significant degree, the workplace is still built on the assumption that families are composed in a 'traditional' fashion, of two married heterosexual parents, one of whom is providing full-time caregiving for children, aging relatives, and other family members as necessary. Work schedules, policies and benefits all too often reflect the assumption that employees do not have substantial caregiving obligations. The corollary to this assumption is the belief that workers who do have substantial caregiving obligations are in some way inferior and undesirable employees.

However, the reality is that all employees will, at some point in their careers, have to juggle the demands of work and caregiving. The recognition of employees' familial responsibilities is an important element of hiring, retaining, and getting the best possible performances from employees.

It is also the law. Section 5 of the *Code* requires employers to provide their employees with equal treatment without discrimination because of family status. Section 11 provides that requirements that have an adverse impact on employees who are identified by family status will be discriminatory, unless the requirement is reasonable and *bona fide*, and the employer has accommodated to the point of undue hardship. In *Brown v. M.N.R., Customs and Excise,* the Canadian Human Rights Tribunal ruled that employers have a duty to accommodate needs related to family status, including employees' needs to strike a "fine balance between family needs and employment requirements".[44] The British Columbia Court of Appeal has ruled that there will be a *prima facie* case of discrimination, and a resulting duty to accommodate, where a change in a term or condition of employment imposed by an employer results in a serious interference with a substantial parental or other family duty or obligation of the employee.[45]

1. Negative Attitudes and Assumptions Related to Family Status

Because of stereotypes and negative attitudes associated with caregiving roles, employers may assume that persons with significant caregiving responsibilities will not be willing to work longer hours, do overtime, or take on challenging or complex projects, and may consciously or unconsciously slot such individuals into workplace roles consistent with these assumptions. Because of continuing societal assumptions regarding gender roles, these stereotypes may have particularly significant impact on women in the workforce.

As well, the stigma that some continue to associate with being a lone parent, a young parent, or an LGBT parent may result in significant disadvantage in the workplace. In *Moffat v. Kinark Child and Family Services (No. 4)*, a human rights Board of Inquiry found that a gay man had suffered discrimination based on family status and sexual orientation when he was subjected to workplace rumours, harassment and false accusations because he was the foster parent to an adolescent boy.[46]

Decisions regarding hiring, promotion, training, or dismissal should not be directly or indirectly based on assumptions related to family status. Family status need only be one of the reasons for a decision or treatment in order for it to be considered discriminatory. Employers should ensure that, rather than judging individuals against presumed group characteristics, they are considered and assessed as the unique individuals they are. For example, rather than assuming that an individual with caregiving responsibilities would not be interested in a relocation or a promotion, he or she should be offered the same opportunities to apply and qualify as other staff.

> **Example:** When interviewing applicants for a promotion, a manager repeatedly asks a candidate who has recently returned from maternity

leave whether she is truly "committed" to her career, emphasizing, "this job is not for those who are nine-to fivers". The candidate is ultimately passed over in favour of an employee who is childless.

Stereotypes may operate during the hiring process, as well as on the job. Employers should therefore be careful during the hiring process not to ask for information that may reveal the family status of applicants. For example, employers should not ask:

- Whether a person has or is planning to have children;
- Whether a person has family responsibilities; or
- Whether the person's family responsibilities may limit their availability.

Questions regarding irregular hours or ability to travel may reveal the family status of applicants and have the effect of screening out such persons. Questions about the ability of an applicant to undertake such hours or to travel may *only* be asked where irregular hours or regular travel are a *bona fide* occupational requirement. In order for a workplace rule to be a *bona fide* occupational requirement, it must meet the test set out at section VI.1; as part of that test, the employer must demonstrate that it would be impossible to accommodate without undue hardship.

The *Code* makes an exception for nepotism and anti-nepotism policies. Section 24(1)(d) of the *Code* specifically permits employers to grant or withhold employment or advancement in employment to someone who is the spouse, child or parent of the employee. For example, an employer can have a policy that spouses, parents or children cannot be employed in positions where one would report to the other. An employer could also have a policy providing preferential treatment to children of current employees for summer employment. Where such policies are in place, an employer may make inquiries during the hiring process as to whether an applicant is the child or parent of a current employee.

Information about an employee's family status may be relevant to the provision of benefits. Where this is the case, such information should only be requested after the person has been hired. Information that may disclose an employee's family status should be kept confidential. All information should remain exclusively with designated personnel (such as human resources staff) in a secure filing system.

Co-workers as well as managers and supervisors may hold negative attitudes and stereotypes related to family status, and such attitudes may give rise to harassment or a poisoned work environment. Employers should take positive steps to ensure that their workplaces are free of discriminatory attitudes and stereotypes, and that they are welcoming to persons identified by family status.

2. *Workplace Policies, Practices and Culture*

Described below are some workplace policies and practices that commonly form barriers for persons identified by family status. Employers should carefully consider their policies on these issues to determine whether they may be posing barriers based on *Code* grounds, and if so, whether they are *bona fide* requirements.

2.1 Absenteeism Policies and Leaves of Absence

It is common for persons with family care responsibilities to find that their responsibility to provide care for family members requires absences from work. Such absences may be very short, or much more lengthy. Absences may be planned, or may arise as emergencies.

It is a legitimate goal for employers to ensure that employees are able to reliably and effectively perform their duties. Employers are entitled to manage absenteeism. However, rigid attendance management programs and absenteeism policies that do not take into account the needs of persons with caregiving responsibilities may discriminate on the basis of family status.

> **Example:** An employer's attendance policy states that any employee absence during a three-month probationary period is cause for termination. A new employee's mother has a serious fall. He takes two days off from work to attend to her at the hospital and to arrange supports for her return home. Upon his return to work, he is dismissed because of his violation of the attendance policy.

As well, employers may fail to take into account the needs of persons identified by family status when designing their programs and policies. For example, it is not uncommon for employers to allow employees to take time off from work for their own sickness, but to make no provision at all for caring for the needs of sick family members or to require employees to use their vacation days to attend to the needs of their family members. Employees should not find themselves disadvantaged in the provision of benefits as compared to other employees because of their needs related to family status. Where employers provide paid leaves of absence to employees for needs related to disability, creed, pregnancy or for other reasons, employees with needs related to family status should receive comparable treatment. [47]

The Ontario *Employment Standards Act*[48] provides some minimum entitlements for caregivers:

- Employers of over 50 employees must provide up to 10 days of unpaid leave for employees to attend to urgent family matters, including a death,

severe illness, injury or medical emergency. "Family" in this context includes spouses (including same-sex spouses), children (including step and foster children), grandparents, siblings, spouses of children and any other relatives that are dependent on the employee for care and assistance.[49]

- Employees are entitled to up to eight weeks of unpaid leave to provide care or support to family members who are at significant risk of death within the next six months.[50]
- Pregnant employees are entitled to pregnancy leave if they meet certain qualifications, and their job security, seniority and benefits are protected during that leave.[51]
- Parental leaves are provided to employees who meet the requirements. Job security, seniority and benefits are protected during such leaves.[52]

The *Employment Standards Act* and the Ministry of Labour should be consulted for detailed information on these entitlements. It should be emphasized that these are minimum standards only and should be interpreted and implemented in the light of the *Code*. The *Code* duty to accommodate takes precedence over the requirements of the *Employment Standards Act*, and employers may be required by the *Code* to go beyond these minimum requirements.

2.2 Hours of Work and Overtime

Inflexible, excessive, or unpredictable work hours may pose barriers to persons with caregiving responsibilities. Court and tribunal decisions have found that employers may be required to consider modifications to work hours and schedules in order to accommodate needs related to family status.[53]

Inflexible schedules for work hours and breaks may pose barriers for employees attempting to meet their responsibilities both to their employers and to their loved ones. For example, given that few daycares operate prior to 8:00 a.m. or after 6:00 p.m., even the most dedicated employee with children may find it difficult to comply with a work schedule that requires them to start precisely at 8:00 a.m. Of course, there will be circumstances where the nature of the work demands specific start, finish and break times. Where such timetables are not a *bona fide* requirement, employers should consider designing schedules in a more flexible manner, and should at minimum provide adjustments to accommodate *Code*-related needs.

Some professions or workplaces have a 'culture of hours' in which employees' value and dedication is judged by the number of hours they are visibly at work, regardless of their productivity or the quality of their work. Such workplace cultures are likely to exclude or undervalue persons with significant caregiving responsibilities, regardless of their skills and accomplishments.

Individuals who have multiple or very heavy caregiving responsibilities may find it impossible to work lengthy hours on a regular basis. Where such hours are not a *bona fide* requirement, employers should consider offering temporary or permanent reductions in work hours, or other alternative work arrangements.

Similarly, employees with significant caregiving responsibilities may be unable to be consistently available for last-minute demands to stay late or work overtime.

Where social supports for childcare, eldercare, or for persons with disabilities are limited, employees with significant caregiving responsibilities may require accommodations to shift scheduling.

> **Example:** An employee worked rotating night and day shifts. Her husband, a police officer, was required to do the same. After their first child was born, they looked for night-time childcare, but were unsuccessful in finding any in their community. The employee requested her employer to schedule her for straight day shifts. The employer refused. A human rights tribunal found that the employer was required to enter into the accommodation process with the employee, and that it had violated the employee's human rights. [54]

2.3 Travel Requirements

Where employees have significant caregiving responsibilities, their ability to undertake regular or extensive travel may be limited. Of course, this is not the case for all employees with family responsibilities: employers should not make the assumption that, for example, a person with young children or other significant caregiving responsibilities will not be interested in work that involves travel. Some jobs require regular travel as an essential duty. Where it is not a *bona fide* requirement, employees should not be denied opportunities because their caregiving responsibilities prevent them from undertaking regular or extensive travel.

Even where travel is an essential duty of the job, employers can accommodate family-status related needs of employees by, for example, recognizing related dependent-care expenses or providing appropriate supports.

2.4 Access to Benefits

Employee benefit plans or employment practices that result in disadvantage because of family status constitute discrimination under the *Code*.

Persons with caregiving responsibilities are disproportionately likely to find themselves in part-time, casual or other non-standard work. [55] This is particularly true for women. Those in non-standard work are unlikely to have access to

pensions and health-related benefits. [56] This has long-term consequences for the economic security of caregivers and has the effect of disadvantaging persons identified by family status, particularly as it intersects with the ground of sex.[57] Where discrepancies in the treatment of full-time and part-time workers have an adverse impact on persons identified by family status, this may be grounds for a complaint under the *Code*.

2.5 Workplace Culture

Organizational culture may contribute to the marginalization of persons with caregiving responsibilities, either where it is not inclusive of persons with caregiving responsibilities, or where it supports negative attitudes towards persons disadvantaged by family status.

> **Example:** An employer that wishes to develop teamwork and camaraderie among employees sets up regular, non-mandatory after-hours social events for staff, at which colleagues often share information about training and promotion opportunities and workplace events. Employees with caregiving responsibilities, who are not able to regularly attend these events, begin to find themselves "out of the loop", and at a disadvantage in accessing workplace opportunities.

> **Example:** A mother of small children finds that, although she completes her work efficiently and her manager considers her a good performer, her co-workers assume that she is not "pulling her weight" because she does not regularly stay late at the office, and she is therefore the subject of gossip and resentful comments.

2.6 Reprisal

It is common for employees who need accommodations related to their caregiving obligations to fear that requesting or using such accommodations will be detrimental to their position at work. Employees who seek accommodations related to their family status should not be treated as less valuable or less committed to their work as a result. Employers are responsible for ensuring an environment where caregivers are not afraid to seek and use strategies to accommodate their needs.

> **Example:** A teacher seeks and obtains part-time work in order to balance her caregiving responsibilities with her work. However, she finds that her employer will no longer approve her requests for training opportunities, because the employer perceives her to be "on the parent track".

3. Workplace Accommodations for Caregiving Needs

Employers should take steps to ensure that the workplace is "family friendly" and has a positive work-life culture. Steps to achieve such a culture include:

- A visible, senior-level statement of continuing support for an inclusive, family-friendly workplace,
- Education and training programs for management and staff on the requirements of the *Code* respecting family status, and
- The development and implementation of an organizational strategy for ensuring the creation of an inclusive workplace.

Programs and policies should recognize and support the range and diversity of contemporary Canadian families. Recognition of only a narrow spectrum of families is not only not in harmony with the *Code*, but may create a negative reaction to the organization's policies and programs, with unintended negative consequences. As well, policies and programs should take into account the impacts of gender, sexual orientation, age, disability, and race-related grounds on the experience of family status.

In many cases, the best approach to accommodating needs related to caregiving is by increasing the flexibility and options available to all workers. This approach is in harmony with the principle of inclusive design, contributes towards employee satisfaction, productivity and retention, aids in employee recruitment, and reduces the need to deal with multiple individual requests. The following is a non-exhaustive list of common policies and programs that address needs related to family status:

Flexible Hours Programs: With a flexible hours program, the employer sets core work hours (for example, from 10 a.m. to 3 p.m.) during which all employees must be at work, and sets the length of a standard work day. Employees can then choose to work from 7 a.m. until 3 p.m., for example, or from 10 a.m. until 6 p.m.

Compressed Work Weeks: Under a compressed work week program, employees work a standard number of work hours but in fewer days – for example, by working 10 hours four days per week, rather than eight hours five days per week. There are many possible variations on this concept.

Reduced Work Hours: Employers may provide either permanent or temporary access to reduced work hours. Employees who work reduced hours should not be disadvantaged in terms of access to training, pro-rated benefits or quality of work.

Job Sharing: This is an innovative form of reduced work hours, in which two employees both reduce their hours and "share" a single position and set of responsibilities.

Leaves of Absence: Beyond the statutorily mandated maternity, parental, and family medical leaves, employers may provide extended or additional caregiving leaves for employees, whether short or long-term. They may include employer funded leaves, employer subsidized leaves, unpaid leaves, or self-funded leaves (where the employee pays in a portion of his or her salary over a period of time to fund the leave, and the employer administers the funds to provide salary continuance during the leave).

Childcare and/or Eldercare Services: This can include information and referral services, the provision of subsidies or vouchers, access to emergency dependent care services, or the provision of on-site care. For example, some large employers who regularly require employees to be available for night shifts have made arrangement to provide night-time childcare for employees.

Employee Assistance Programs: EAPs can provide a wide range of services, including information and referral for a range of programs, counselling, and other supports.

Telework: Under these arrangements, employees may work at least some of their regular scheduled hours at home.

X. Housing

Section 2 of the *Code* prohibits discrimination in housing based on family status. This right applies to renting, being evicted, building rules and regulations, repairs, harassment, and use of services and facilities.

There is a lengthy history of families with children being turned away from housing because of negative perceptions associated with family status. These negative perceptions are compounded for young families, lone parent families, families from racialized and Aboriginal communities, and those in receipt of social assistance. The pattern of complaints received by the Commission, as well as social science evidence, indicates that this is a persistent, endemic problem in the rental housing market. The continued prevalence of "adult only" housing despite the clear prohibitions of the *Code* is a strong example of this.

As well, families face a range of systemic barriers to accessing housing. Families with young children, lone parent families, parents with disabilities or parents of children with disabilities, families from racialized communities and Aboriginal and newcomer families are disproportionately likely to be low income. The shelter allowance rates for families on social assistance are far below market levels. This, together with tight rental housing supply in many parts of the province, puts families at a significant disadvantage when seeking shelter.

Families identified by multiple *Code* grounds face a double disadvantage when seeking housing – for example, a family that includes a member with a disability must find shelter that is both accessible and accepting of children.

1. Refusal to Rent to Families with Children

As noted above, families seeking shelter face a range of negative and discriminatory attitudes and stereotypes. Some landlords prefer not to rent to families with children because they believe that children are noisy, disruptive, and will damage the property. As well, there are specific negative stereotypes about teenage children, especially if they are male or from Aboriginal or racialized communities. Female-headed lone parent families face a range of negative attitudes, particularly if they are Aboriginal, racialized, young, or in receipt of social assistance, including stereotypes that they are less responsible, less reliable, and more likely to default on their rent.[58] Foster families also face extra difficulties in accessing housing because of negative attitudes towards foster children and foster families.

The *Code* does permit age restrictions in housing under some circumstances.

- Section 15 of the *Code* permits preferential treatment of persons aged 65 and over, and therefore permits housing that is limited to persons over the age of 64.
- Section 14 of the *Code* permits special programs to alleviate hardship and disadvantage, such as specially designed barrier-free housing projects aimed at older persons with disabilities.
- Section 18 creates a defence for religious, philanthropic, educational, fraternal or social institutions or organizations that primarily serve the interests of older persons and that provide housing as part of their services.

However, there is no defence that permits "adult lifestyle" housing that results in the exclusion of children or persons under a certain age.[59]

In some cases, landlords directly refuse applications because of the presence of children. They also use a number of euphemisms to discourage or deny applications from families with children. Statements that a building is

- a "quiet building";
- an "adult lifestyle" building;
- "not soundproof"; or
- "geared to young professionals"

may, when coupled to a refusal to rent to a family with children, indicate that discriminatory attitudes related to family status played a role in the refusal. Section 13 of the *Code* prohibits the publication or display before the public of any notice, sign, symbol, emblem or other representation that indicates the intent

to discriminate. Use of such phrases in advertisements may be considered such an announcement of an intent to discriminate.

Landlords should not require rental housing applicants to provide information that would reveal their family status. For example, application forms should not require applicants to reveal the age of co-occupants.[60] If landlords have a *bona fide* requirement for such information about tenants, they can request it after the housing application has been approved.

2. Rental Criteria

There are a number of criteria commonly used by landlords in assessing prospective tenants that may create systemic barriers for families with children. The *Code*, in section 21(3), provides specific guidance to housing providers with respect to the use of certain criteria in assessing and selecting tenants. Landlords are permitted to use income information, credit checks, credit references, rental history and guarantees in assessing and selecting tenants. However, Regulation 290/98 restricts the manner in which these business practices may be used, and specifically reaffirms that landlords may not reject prospective tenants on the basis of *Code* grounds. None of these assessment tools may be used in an arbitrary manner to screen out prospective tenants based on *Code* grounds. The criteria must be used in a *bona fide* and non-discriminatory fashion. Where income information, credit checks, credit references, rental history, or guarantees are being applied in a fashion that creates systemic barriers for persons identified by a *Code* ground, the landlord will be required to show that this is a *bona fide* requirement – that is, that the criteria could not be applied in a way that was more accommodating without creating undue hardship for the landlord.

2.1 Use of Income Information

Section 21(3) and Regulation 290/98 permit landlords to seek and take into consideration income information from prospective tenants. "Income information" encompasses "information about the amount, source, and steadiness of a potential tenant's income".[61] The prohibitions in the *Code* against discrimination on the basis of receipt of public assistance mean that landlords cannot discriminate against potential tenants on the basis that the source of their income is social assistance benefits. Nor can landlords refuse to consider income such as allowances that are provided to foster families.

Income information may be sought and considered *only* if the landlord also seeks and considers information about the prospective tenant's credit references and rental history. Only if the prospective tenant, when requested, provides no credit references or rental history information, can the landlord consider income

information in isolation. The assessment must be *bona fide*, meaningful, and non-discriminatory.

It has in the past been a common practice for landlords to assess prospective tenants by applying income ratios (e.g., no more than 30% of a tenant's income should be required to pay the rent) or minimum income requirements. This practice was assessed in *Shelter Corp. v. Ontario*[62] and found to have a systemic impact on a range of groups protected by the *Code*, including those identified by family status[63]. The Board of Inquiry found that these practices were not *bona fide* requirements as they had no value in predicting whether a tenant would default on the rent. The subsequent addition of section 21(3) to the *Code* and the enactment of Regulation 290/98 do *not* permit landlords to use minimum income requirements or apply income ratios, as has been clarified in a subsequent decision of the Tribunal.[64]

Regulation 290/98 makes a specific exception for rent-geared-to-income housing. In assessing applicants for rent-geared-to-income (RGI) housing, landlords may request and consider income information on its own.

2.2 Rental History

Regulation 290/98 permits landlords to request information regarding rental history, and to consider it, either alone or in combination with other factors, in assessing a potential tenant.

Prospective tenants may lack a rental history for reasons related to *Code* grounds: for example, recent immigrants and refugees may have no rental history in Canada. Women attempting to re-establish themselves following a marital breakdown may find themselves in a similar situation.

Landlords should not treat the lack of a rental history as equivalent to a negative rental history.[65] Where a prospective tenant lacks a rental history for reasons related to a *Code* ground, landlords should look at other available information regarding the prospective tenant to make a *bona fide* assessment of the tenant.

2.3 Credit History

Regulation 290/98 permits landlords to request credit references and to conduct credit checks (with permission from the prospective tenant), and to consider this information in selecting or refusing a tenant.

Women returning to the workforce after lengthy periods of caregiving, young families, and newcomer families may have little or no credit history. Human rights tribunals have found that the practice of refusing applicants with little or no credit history may have a disparate impact based on *Code* grounds. Landlords should not reject tenancy applications on the basis of a lack of credit history.[66]

In any case, credit history must only be considered in a *bona fide* attempt to validly assess potential tenants.

2.4 Employment History

Some landlords require that potential tenants have 'stable' long-term employment. This requirement can be problematic for caregivers returning to the workforce after lengthy periods as full-time caregivers. Requirements that applicants be employed on a permanent basis or satisfy a criterion of minimum tenure with an employer have been found to discriminate on *Code* grounds.[67]

2.5 Guarantors and Security Deposits

Regulation 290/98 permits landlords to require guarantees for rent, or to pay security deposits in accordance with the *Residential Tenancies Act, 2006* (formerly the *Tenant Protection Act*). While the use of co-signors or security deposits may be appropriate where a tenant has poor references or a history of default, it is impermissible to require guarantors or security deposits because the prospective tenant is a member of a *Code* protected group, such as being a lone parent, or in receipt of social assistance.

When landlords request a co-signor or guarantor, they cannot require that this person meet minimum income requirements or rent-to-income ratios that would be impermissible to impose on the prospective tenant him- or herself.

2.6 Health and Safety Concerns

Landlords may not refuse to rent high-rise apartment units to families with young children on the basis of health and safety concerns. Landlords are required by the *Residential Tenancies Act, 2006* to maintain health and safety standards and ensure units are in a state of good repair. Moreover, the duty to accommodate needs relating to family status applies to landlords: where modifications are required to a housing unit to meet needs related to family status, the landlord must accommodate to the point of undue hardship.

> **Example:** A family with small children applies to rent an apartment that is on the 10th floor of the apartment building. The landlord is concerned about the safety of the children, because the apartment has a balcony. Rather than deny the apartment to the family, the landlord ensures that the balcony meets all appropriate safety standards.

3. *Occupancy of Accommodation*

3.1 Occupancy Policies

Occupancy policies must be based on *bona fide* requirements. Landlords are not obliged to permit overcrowding of their units. However, arbitrary rules regarding occupants per room or per bedroom may have an adverse impact on families with children. A human rights tribunal found a violation of the *Code* where a landlord denied a three bedroom apartment to a single mother of three children because the "Canadian standard" was that such apartments should be rented to couples with two children.[68] Similarly, landlords should not deny apartments to families on the basis of arbitrary rules regarding the sharing of bedrooms by children of the opposite sex.

3.2 No Transfer Policies

As children join a family, its housing needs will change and additional space will be required. In such circumstances, families may request transfers between rental units in the same building. An Ontario Board of Inquiry held that rules prohibiting transfers between rental units discriminate on the basis of family status.[69]

3.3 Access to Recreational Facilities and Common Areas

Age based restrictions on access to recreational facilities and common areas may discriminate on the basis of family status. For example, rules banning use of certain areas or facilities by children, or restricting their use as compared to other occupants have a negative effect on families.[70]

> **Example:** A condominium restricts use of its swimming pool and recreational facilities by persons under age 18 to the hours between 3:00 p.m. and 5:00 p.m. For families who do not have an adult at home during working hours, this essentially means that they cannot use the pool or recreational facilities with their children. This may constitute grounds for a human rights complaint.

There may be legitimate health and safety concerns regarding the use of certain facilities by children. Where a rule restricts or prohibits access to facilities or areas in a way that impacts on usage by families, the burden will be on the landlord to demonstrate that the rule is a *bona fide* requirement, and that a more inclusive rule could not be implemented without undue hardship.

4. *Children's Noise*

Persons living in multi-residential housing live in close quarters and children, by their very nature, can be noisy. It is natural that children cry, run, and play. Children's noise is frequently a source of conflict in apartment-type housing. It has been used as a reason for denial of housing, has been the source of evictions, and has led to harassment and poisoned environments for families with children.

The normal noise associated with children should not be a reason for denial of housing, eviction, or harassment of families. Parents are obliged to take steps in accordance with good parenting practices to manage the noise made by their children and to be good neighbours. However, it should be recognized that children will naturally make some noise.

Landlords should take steps to ensure that families with children are not harassed by neighbours because of the normal noise associated with children, just as they would with regard to harassment based on other *Code* grounds. Where necessary, landlords can explore options such as moving the complaining tenant, or providing soundproofing where it is possible to do so without undue hardship.

XI. Services

Section 1 of the *Code* prohibits discrimination on the basis of family status in services, goods and facilities. This includes, but is not limited to, educational institutions, hospitals, public transit services, social services, public places like malls and parks, and stores and restaurants.

1. Negative Attitudes and Stereotypes

Discrimination on the basis of family status in the area of services often arises because of negative perceptions regarding children, or regarding specific types of families. For example, female-headed lone parent families are heavily stigmatized, particularly when they are racialized or Aboriginal, or are in receipt of social assistance. These families may find themselves subjected to unwarranted scrutiny, denied services, or subjected to harassment when seeking services.

> **Example:** A social service provider tells an Aboriginal lone mother that she is just having babies to get money from the system, and subjects her to an extra audit of her compliance with program rules.

Similarly, some families may have difficulty in obtaining recognition from service providers that they are "real" families. This is particularly true for foster families and LGBT families. Services ordinarily available to families may be denied to them or only accessed with difficulty.

> **Example:** A gay man and his partner have cared for his mother for years. When she is in the final stages of her illness, she is admitted to the hospital. Due to the hospital rules, her son's partner can only visit her by pretending to be another of her sons.

2. *Inclusive Design and the Duty to Accommodate*

One prevalent source of discrimination against families is the failure to design services in ways that include them.

> **Example:** A law school student's mother is diagnosed with cancer. The law school agrees to provide a short-term leave of absence; however, when the leave is over, and the mother is still ill, the student is forced to drop out of school because part-time studies are not available.

Service providers can take steps to make their services more inclusive of families. Public facilities should install change tables in washrooms, both male and female, so that parents are not left in an awkward dilemma when taking their infants for an outing. Education providers can provide options for day or evening programs, leave of absence options, and quality distance education alternatives. Recreational facilities can provide family changerooms.

Inclusive design should take into account that families may include persons who have disabilities, are LGBT, or are from various cultural communities.

> **Example:** A parent with a disability is reliant on specialized transit services for transportation. Needing to visit a health care provider, she arranges to drop her child off at a childcare centre. However, because the specialized transit provider does not permit her to travel with her child, she finds she has no means of accessing either the childcare service or her healthcare appointment.

Families with young children, like persons with disabilities and older persons, face challenges from physically inaccessible buildings, and would benefit from barrier removal and inclusive design. Families with young children in strollers, for example, will have difficulty in accessing buildings with many stairs and heavy doors. Rules that ban or restrict stroller access pose barriers to families, particularly for parents who have disabilities and cannot carry their small children. Where, as a result of inaccessible design or stroller bans, persons with small children are not able to access a service, this may amount to a violation of the *Code*.

Like employers, service providers should take steps to provide accommodation for service recipients who have caregiving needs.

> **Example:** When a student's child falls gravely ill just before a final examination, the education provider agrees to defer the examination until the child has recovered.

Governments have a significant role to play in ensuring the accessibility of their services, regardless of family status. The Supreme Court of Canada has stated that, when governments provide benefits to the general population, they have an obligation to take positive steps to ensure that members of disadvantaged groups benefit equally from those services, subject of course to the undue hardship standard.[71]

> **Example:** A government social assistance program requires recipients to work, study or do volunteer work. Many recipients are lone parents and have significant childcare responsibilities. The program providers are required to ensure that appropriate childcare supports are available or that work, study or volunteer requirements are compatible with the recipient's caregiving needs.

3. *Age-Based Restrictions and "Child-Free" Spaces*

The *Code* prohibits discrimination in services on the basis of age only for persons aged 18 or older. In other words, service providers are entitled, under the *Code*, to restrict the services they provide to minors. However, a recent Tribunal decision has indicated that this provision of the *Code* can be an unjustifiable abridgement of the equality rights of children under the *Charter of Rights and Freedoms.*[72]

In any case, restrictions on services to children that have the effect of restricting the access to services for their parents may discriminate on the basis of family status. For example, in a British Columbia case, a restaurant that refused to allow customers with children to use its services, on the basis that other customers did not like being disturbed when children made a fuss, was found to have discriminated on the basis of family status.[73] Negative attitudes or intolerance towards children may lead to discriminatory behaviour towards families. It is the Commission's position that services that bar access to families with children under a certain age may be violating the *Code*.

There are, of course, valid reasons for treating minors differently than adults in some circumstances. It is legitimate to take steps to ensure that children do not have access to services or facilities that would compromise their safety or wellbeing. Where the health, safety or wellbeing of children would be put at risk, it is likely that a service-provider will have a *bona fide* reason for denying access to children. However, arbitrary age restrictions should not be used to enforce mere preferences for "child-free" spaces.

In some cases, behaviour that is typically associated with children may be incompatible with the nature of a particular service. For example, loud and persistent crying during a theatrical performance may substantially interfere with the ability of other patrons to hear and enjoy the performance. Children, like adults, vary in their behaviour, and judgements about children's behaviour cannot necessarily be made beforehand. Rather than using age-based restrictions, it may be more appropriate to specify the essential requirements for accessing the service in question: those who cannot meet those essential requirements may be excluded, regardless of their age.

> **Example:** A community swimming pool, rather than designating times for "adult swimming" and "family swimming", designates times for "lane swimming" and "free swimming". Children who are proficient swimmers, and adults who are boisterous, will each have access to the appropriate services.

The *Code* sets out specific exceptions where services may be denied on the basis of family status. Section 20(3) allows recreational facilities to restrict or qualify access to services or facilities and to give preference in membership dues or fees on the basis of marital and family status. This defence would likely protect a single's club, for example. As well, section 18 permits religious, philanthropic, educational, fraternal or social institutions or organizations that are primarily engaged in serving the interests of persons identified by a prohibited ground to restrict membership or participation to those who are similarly identified.

For Further Information

For more information about the Ontario Human Rights Commission or this policy statement, please call 1-800-387-9080 (toll free) or in Toronto (416) 326-9511 (TTY: (416) 314-6526 (local) and 1-800-308-5561 (toll free), during regular office hours from Monday to Friday. You can also visit our website at www.ohrc.on.ca.

Endnotes

[1] In *Quesnel v. London Educational Health Centre* (1995), 28 C.H.R.R. D/474 at para. 53 (Ont. Bd. Inq.), the Board of Inquiry applied the United States Supreme Court's decision in *Griggs v. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (4th Cir. 1971) to conclude that Commission policy statements should be given "great deference" if they are consistent with *Code* values and are formed in a way that is consistent with the legislative history of the *Code* itself. This latter requirement was interpreted to mean that they were formed through a process of public consultation.

[2] For the purposes of this *Policy*, the term "caregivers" refers to those persons who provide informal, unpaid assistance for the physical and emotional needs of another person who is reliant on them for that assistance. Generally, the recipient of care is a child, an older person, or a person with a disability. Caregiving can include a range of activities beyond direct physical care, such as advocacy on behalf of the care recipient, locating and organizing services, taking care recipients to appointments, carrying out errands, and monitoring needs or well-being. Persons identified by family status (that is, persons in a parent-child relationship) will generally pass through stages where they are and are not caregivers to their parents or children. Persons not identified by family status (such as, for example, siblings) may also have caregiving responsibilities in some circumstances.

[3] *Brooks v. Canada Safeway Ltd*, [1989] 1 S.C.R. 1219 at para. 40.

[4] See *Slaight Communications Inc. v. Davidson*, [1989] 1 S.C.R. 1038 and *Baker v. Canada (Minister of Citizenship and Immigration)*, [1999] 2 S.C.R. 817 at paras. 70-71.

[5] 10 December 1948, General Assembly resolution 217A (III), UN Doc. A/810.

[6] 19 December 1966, 999 U.N.T.S. 171, Can. T.S. 1976 No. 47 (entered into force 23 March 1976, accession by Canada 19 May 1976).

[7] 16 December 1966, 993 U.N.T.S. 3, Can. T.S. 1976 No. 46 (entered into force 03 January 1976, accession by Canada 19 August 1976).

[8] 18 December 1979, 1249 U.N.T.S. 13, Can. T.S. 1982 No. 31 (entered into force 03 September 1981, accession by Canada 09 January 1982).

[9] 20 November 1989, GA Res. 44/25, Can. T.S. 1992 No. 3 (entered into force 02 September 1990, accession by Canada 12 January 1992, Article 18).

[10] Vanier Institute of the Family, *Profiling Canada's Families III* (2004): 18, online: Vanier Institute of the Family www.vifamily.ca.

[11] For a more detailed discussion of demographic trends relating to families, see the Ontario Human Rights Commission's Discussion Paper, *Human Rights & the Family in Ontario* (2005), online: Ontario Human Rights Commission www.ohrc.on.ca.

[12] See, for example, *M.D.R. v. Ontario (Deputy Registrar General)*, [2006] O.J. No. 2268 at paras. 111-15 (Ont. Sup. C.J.) in which the Court held that provisions of the *Vital Statistics Act* that prevented the inclusion of both lesbian parents on the Statement of Live Birth of a child conceived through artificial insemination violated the equality provisions of the *Charter* with respect to sex and sexual orientation. In a very recent decision by the Ontario Court of Appeal, *A.A. v. B.B.*, [2007] O.J. No. 2 at para. 7 (Ont. C.A.), the Court ruled that three legal parents could be recognized under the *Children's Law Reform Act*: a lesbian couple who were the child's guardians, and the child's biological father.

[13] *Moffatt v. Kinark Child and Family Services (No. 4)* (1998), 35 C.H.R.R. D/205 at para. 12 (Ont. Bd. Inq.) dealt with discrimination against a gay foster parent. Discrimination against adoptive families was dealt with in *McKenna v. Canada (Secretary of State*, (1993), 22 C.H.R.R. D/486 (CHRT) and *Pringle v. Alberta (Municipal Affairs)* (2003), 48 C.H.R.R. C/111 (Alta. H.R.P.).

[14] *York Condominium Corp. No. 216 v. Dudnik (No. 2)* (1990), 12 C.H.R.R. D/325 at para. 165 (Ont. Bd. Inq.), aff'd (1991), 14 C.H.R.R. D/406 (Ont. Div. Ct.).

[15] *Canada (Attorney General) v. McKenna* (1993), 22 C.H.R.R. D/486 at para. 58 (C.H.R.T.).

[16] *B. v. Ontario (Human Rights Commission)*, [2002] 3 S.C.R. 403 at para. 58.

[17] N. Zukewich, "Unpaid Informal Caregiving" *Canadian Social Trends* (Autumn 2003) 14; J.A. Frederick and J.E. Fast, "Eldercare in Canada: Who Does How Much?", *Canadian Social Trends* (Autumn 1999) 26; D. Cheal, M. Luxton and F. Woolley, *How Families Cope and Why Policy-Makers Need to Know* (Canadian Policy Research Network, 1998) at 30.

[18] In 1997, 56% of all female-headed lone-parent families were poor, compared to 14% of all families. As well, these families are more likely to experience persistent low income. Vanier Institute of the Family, *Family Facts* (2004), online: Vanier Institute of the Family <www.vifamily.ca>, R. Morisette, "On the Edge: Financially Vulnerable Families", *Canadian Social Trends* (Winter 2002).

[19] Homesharing involves two or three adults, at least one of whom has a disability, who chose to live together; one of the adults who does not have a disability is provided with some remuneration for being available to provide personal support to the adult with a disability. In a supported decision-making networks, one or more individuals are included in a personal network to assist in making personal, financial and health care decisions. In an alternate family, a person with a disability lives with a non-birth family, and family members are paid to provide support, similar to foster care arrangements. (See the ARCH Submission to the OHRC's Consultation on Discrimination Based on Family Status, September 2005, available online at www.archlegalclinic.ca).

[20] For example, a study by the Canadian Union of Postal Workers found that workers who had children with disabilities were more likely to turn down overtime hours, reduce their work hours and refuse promotions: *Moving Mountains: Work, Family and Children with Special Needs* (November 2002). Children with disabilities are more likely to live in poverty, and their parents are twice as likely to have social assistance as their primary source of income, according to a paper by the Canadian Association for Community Living, *Developing a Family Supportive Policy Agenda to Advance the Citizenship and Inclusion of People with Disabilities* (2006).

[21] Vanier Institute of the Family, *2005 Report on the Current State of Family Finances* (2005), online: Vanier Institute of the Family www.vifamily.ca.

[22] *Andrews* v. *Law Society of British Columbia*, [1989] 1 S.C.R. 143 at 174.

[23] *Law v. Canada (Minister of Employment and Immigration)*, [1999] 1 S.C.R. 497 at para. 88 [hereinafter "*Law*"]. Whether or not this test is appropriately applied to human rights legislation has not yet been settled in the caselaw. In *Vancouver Rape Relief Society v. Nixon*, [2005] B.C.J. No. 2647 (B.C.C.A.), the British Columbia Court of Appeal declined to apply the *Law* test in determining whether discrimination had taken place, stating at para. 41 that "If ...the Legislature has said that certain behaviour is prohibited and has established the available defences ... the Legislature, as law-maker, has set the balance of competing rights in a way that we may not ignore and which is presumptively fair". On the other hand, in a recent decision by the Alberta Court of Appeal, *Alberta (Minister of Human Resources and Employment) v. Alberta (Human Rights, Citizenship and Multiculturalism Commission)*, [2006] A.J. No. 988 at para. 67 (Alta. C.A.), the Court relied on the *Law* analysis in ruling that it was not discriminatory to deny shelter allowances to social assistance recipients who are living with their parents. The Ontario Divisional Court recently applied the *Law* analysis in *Ontario Secondary School Teachers' Federation v. Upper Canada District School Board* , 78 O.R.(3d) 194 at para. 28.

[24] Some studies have indicated that individuals tend to perceive mothers as less competent and committed as employees than either fathers or childless persons of either sex, and that there is less interest in hiring, promoting and educating mothers, relative to fathers or childless employees. See Kathleen Fuegen et al, "Mothers and Fathers in the Workplace: How Gender and Parental Status Influence Judgments of Job-Related Competence", *Journal of Social Issues*, Volume 60, Issue 4, page 737, December 2004 and Cuddy et al, "When Professionals Become Mothers, Warmth Doesn't Cut the Ice", *Journal of Social Issues*, Volume 60, Issue 4, Page 701, December 2004.

[25] *Gray v. A&W Food Service of Canada Ltd.* (1994), CHRR Doc 94-146 (Ont. Bd. Inq.); *Dominion Management v. Velenosi*, [1977] O.J. No. 1277 at para. 1 ((Ont. C.A.); *Smith v. Mardana Ltd. (No. 1)* (2005), 52 C.H.R.R. D/89 at para. 22 (Ont. Div. Ct.).

[26] *Dhanjal* v. *Air Canada* (1996), 28 C.H.R.R. D/367 at para. 210 (C.H.R.T.).

[27] *Dhanjal v. Air Canada, ibid* at para. 209.

[28] *Dhillon v. F.W. Woolworth Co.* (1982), 3 C.H.R.R. D/743 at para. 6691 (Ont. Bd. Inq.); *Naraine v. Ford Motor Co. of Canada (No. 4)* (1996), 27 C.H.R.R. D/230 at para. 50 (Ont. Bd. Inq.)

[29] *Ghosh v. Domglas Inc. (No.2)* (1992), 17 C.H.R.R. D/216 at para. 76 (Ont. Bd. Inq.); *Naraine v. Ford Motor Co. of Canada (No. 4) ibid* at para. 54.

[30] *Ontario (Human Rights Commission) and Roberts v. Ontario (Ministry of Health) (No. 1)* (1989), 10 C.H.R.R. D/6353 (Ont. Bd. Inq.), aff'd 14 C.H.R.R. D/1 (Ont. Div. Ct.), rev'd (1994), 21 C.H.R.R. D/259 (C.A.).

[31] *British Columbia (Public Service Employee Relations Commission) v. BCGSEU* [1999] 3 S.C.R. 3 [hereinafter *Meoirin*] at para. 54.

[32] *British Columbia (Superintendent of Motor Vehicles) v. British Columbia (Council of Human Rights)*, [1999] 3 S.C.R. 868 [hereinafter Grismer] at para. 20.

[33] *Meoirin, supra*, note 31 at para. 66.

[34] *Meoirin, supra*, note 31, at para. 65.

[35] In *Meoirin, supra*, note 31, the Supreme Court said at para. 68:

> *Employers designing workplace standards owe an obligation to be aware of both the differences between individuals and differences that characterize groups of individuals. They must build conceptions of equality into workplace standards. By enacting human rights statutes and providing that they are applicable to the workplace, the legislatures have determined that the standards governing the performance of work should be designed to reflect all members of society, in so far as this is reasonably possible.* [at 38]

[36] There are numerous studies on the business case for flexible work practices, and the costs to employers of lack of flexibility. See, for example, Catalyst, *Beyond a Reasonable Doubt: Building the Business Case fo Flexibility*, 2005; Aon Consulting, *Canada@Work Study*, 1999; Conference Board of Canada, *Survey of Canadian Workers on Work/Life Balance*, 1999; L. Duxbury et al., *An Examination of the Implications and Costs of Work-Life Conflict in Canada* (Ottawa: Health Canada, June 1999).

[37] In *Brown v. M.N.R., Customs and Excise* (1993), 19 C.H.R.R. D/39, the Canadian Human Rights Tribunal stated at para. 75 that:

> It is this Tribunal's conclusion that the purposive interpretation to be affixed to s. 2 of the *CHRA* is a clear recognition within the context of 'family status' of a parent's right and duty to strike that balance [between family needs and employment requirements] coupled with a clear duty on the part of an employer to facilitate and accommodate that balance within the criteria set out in the *Alberta Dairy Pool* case .... To consider any lesser approach to the problems facing the modern family within the employment environment is to render meaningless the concept of 'family status' as a ground of discrimination.

[38] In *Health Sciences Association of British Columbia v. Campbell River and North Island Transition Society*, [2004] B.C.J. No. 922 (B.C.C.A.) [hereinafter "*Health Sciences*"] the British Columbia Court of Appeal emphasized that prior to considering accommodation based on family status, a *prima facie* case of discrimination must be made out, stating at para. 38 that:

> [The parameters of the concept of family status] cannot be an open-ended concept ... for that would have the potential to cause disruption and great mischief in the workplace; nor, in the context of the present case, can it be limited to 'the status of being a parent *per se*' as found by the arbitrator ... for that would not address serious negative impacts that some decisions of employers might have on the parental and other family obligations of all, some or one of the employees affected by such decisions.

[39] "[A] *prima facie* case of discrimination is made out when a change in a term or condition of employment imposed by an employer **results in a serious interference with a substantial parental or other family duty or obligation of the employee**", *Health Sciences, ibid*, at para. 39.

[40] In a recent decision of the Saskatchewan Human Rights Tribunal, *Palik v. Lloydminster Public School Div. No. 99* 2006, CHRR Doc. 06-630 at para. 124, an employer's termination of an employee who attended her diabetic son's hockey tournament during the working day, without permission from her employer, was found not to constitute discrimination on the basis of family status, on the basis that there was no serious interference with a substantial parenting obligation.

[41] *Payne* v. *Otsuka Pharmaceutical Co. (No. 3)* (2002), 44 C.H.R.R. D/203 (Ont. Bd. Inq.) at para. 63: "The nature of when a third party or collateral person would be drawn into the chain of discrimination is fact specific. However, general principles can be determined. The key is the control or power that the collateral or indirect respondent had over the complainant and the principal respondent. The greater the control or power over the situation and the parties, the greater the legal obligation not to condone or further the discriminatory action. The power or control is important because it implies an ability to correct the situation or do something to ameliorate the conditions".

[42] *Wall* v. *University of Waterloo* (1995), 27 C.H.R.R. D/44 at paras. 162-67 (Ont. Bd. Inq.). These factors assist in assessing the reasonableness of an organization's response to harassment. A reasonable response by the organization will not affect its liability but will be considered in determining the appropriate remedy. In other words, an employer that has reasonably responded to harassment is not absolved of liability but may face a reduction in the damages that flow from the harassment.

[43] Human Resources Professionals Association of Ontario and Ontario Human Rights Commission, 2004, at chapter V. See also the Commission's publication, *Developing Procedures to Resolve Human Rights Complaints within Your Organization* (1996), available online at www.ohrc.on.ca.

[44] (1993), 19 C.H.R.R. D/39 at para. 74 (C.H.R.T.).

[45] *Health Sciences, supra,* note 38 at para. 40 (B.C.C.A.).

[46] (1998), 35 C.H.R.R. D/205 at para. 232 (Ont. Bd. Inq.).

[47] In *Alberta Hospital Association v. Parcels* (1992), 17 C.H.R.R. D/167 at para. 23 (Alta. Q.B.), the Alberta Court of Queen's Bench found that, where an employer provided benefits to employees for health or disability-related absences, it was discriminatory not to provide similar benefits to employees who were absent for reasons related to pregnancy.

[48] *Employment Standards Act 2000,* S.O. 2000, c. 41.

[49] *Ibid.* at s. 50.

[50] *Ibid.* at s. 49.1. Under the *Employment Insurance Act*, S.C. 1996, c. 23, ss. 12 and 23, employees who take caregiving, pregnancy or parental leaves may be entitled to employment insurance benefits.

[51] *Ibid,*, ss. 46-47.

[52] *Ibid.* at ss. 48-49.

[53] See *Brown v. M.N.R., Customs and Excise*, *supra* note 37at para. 75 and *Health Sciences, supra*, note 38.

[54] *Brown v. M.N.R., Customs and Excise, ibid* at para. 78.

[55] Statistics Canada figures for 2004 found that 27.5 percent of all part-time workers aged 25-44 have chosen part-time work in order to care for children (CANSIM Table 282-0014 and 282-0001). This does not take into account caregiving for family members with disabilities, or aging relatives. Over the past 30 years, women have consistently represented 70 per cent of the part-time workforce.

[56] Derrick Comfort et al., *Part-time Work and Family Friendly Practices in Canadian Workplaces* (Ottawa: Statistics Canada and Human Resources Development Canada, 2003).

[57] In other jurisdictions outside Canada, discrepancies between the treatment of part-time and full-time workers have been the subject of successful human rights complaints. For example, in a case decided by the European Court of Justice, the differential treatment of the mainly female part-time cleaning staff with respect to calculation of length of service and possibility of appointment to permanent staff was found to be sex discrimination: *Nikoloudi v. Organismos Tilepikinonion Ellados AE*, OJ C-106, 30.04.2005, p.1.

[58] See, for example, *Flamand v. DGN Investments* (2005), 52 C.H.R.R. D/142 (HRTO). This case involved a landlord who denied housing to an Aboriginal woman who was a mother of one child, and subjected her to racial slurs.

[59] *York Condominium Corp. No. 216 v. Dudnik (No. 2)* (1990), 12 C.H.R.R. D/325 at paras. 165-66, aff'd (1991), 14 C.H.R.R. D/406 at para. 23 (Ont. Div. Ct.).

[60] *St. Hill v. VRM Investments Ltd.* (2004), CHRR Doc. 04-023 at para. 32 (HRTO)..

[61] *Vander Schaaf v. M & R Property Management Ltd.* (2000), 38 C.H.R.R. D/251 at para. 105 (Ont. Bd. Inq.).
[62] (1998), 34 C.H.R.R. D/1, aff'd (2001), 39 C.H.R.R. D/111 (Ont. Sup. Ct.).
[63] *Ibid.* at para. 137.
[64] *Vander Schaaf v. M & R Property Management Ltd., supra* note 61at para. 110.
[65] *Ahmed v. 177061 Canada Ltd.* (2002), 43 C.H.R.R. D/379 (Ont. Bd. Inq.)
[66] *Ahmed v. 177061 Canada Ltd. ibid* at para. 85.
[67] *Sinclair v. Morris A. Hunter Investments Ltd.* (2001), 41 C.H.R.R. D/98 at paras. 36-37 (Ont. Bd. Inq.). This decision found discrimination on the basis of age, as younger persons are less likely to have permanent employment or lengthy job tenure. However, similar issues arise with respect to the ground of family status, particularly with respect to the situation of caregivers.
[68] *Cunanan v. Boolean Developments Ltd.* (2003), 47 C.H.R.R. D/236 at paras. 65-66 (HRTO).
[69] *Ward v. Godina* (1994), CHRR Doc. 94-130 at para. 50 (Ont. Bd. Inq.).
[70] In *Leonis v. Metropolitan Toronto Condominium Corp. No. 741* (1998), 33 C.H.R.R. D/479 at para. 62 (Ont. Bd. Inq.): rules banning those under 16 from accessing certain facilities, and severely restricting the use of others were found to discriminate on the basis of family status.
[71] *Eldridge v. British Columbia (Attorney General)*, [1997] 3 S.C.R. 624 at para. 79.
[72] *Arzem v. Ontario (Ministry of Community and Social Services)* (No. 6) (2006), 56 C.H.R.R. D/426 at para. 157 (HRTO).
[73] *Micallef v. Glacier Park Lodge Ltd.* (1998), 33 C.H.R.R. D/249 at para. 37 (B.C.H.R.T.).

POLITIQUE ET DIRECTIVES CONCERNANT LA DISCRIMINATION AU MOTIF DE L'ÉTAT FAMILIAL

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

ISBN: 978-1-4249-4268-8
Approuvé par la Commission le 28 mars 2007
Disponible sous différents formats : électronique, audiocassette, gros caractères
Également disponible sur Internet à : http://www.ohrc.on.ca

Available in English

VEUILLEZ NOTER CE QUI SUIT

La présente politique représente la façon dont la Commission interprète les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario sur l'état familial. Elle est assujettie aux décisions des cours supérieures et à leur propre interprétation du *Code*. Toute question concernant cette politique doit être adressée au personnel de la Commission ontarienne des droits de la personne.

Les politiques et directives de la Commission fixent des normes sur la façon dont les particuliers, les employeurs, les fournisseurs de services et les décideurs doivent agir pour se conformer au *Code*. Elles sont importantes parce qu'elles représentent la manière dont la Commission interprète le *Code* au moment où elles sont publiées. Bien qu'elles n'aient pas force exécutoire dans les tribunaux des droits de la personne ni dans les autres tribunaux, elles font souvent l'objet d'une grande déférence[1] et sont appliquées aux faits des causes présentées devant les cours et les tribunaux, et citées dans les décisions de ces institutions juridiques.

TABLE DES MATIÈRES

I. Introduction 5
II. Protections internationales 7
III. Protections du *Code* concernant les relations 8
1. Définitions du Code 8
2. La portée du motif de l'état familial 10
3. Autres motifs 12
3.1 Discrimination fondée sur le sexe 12
3.2 Discrimination pour des raisons fondées sur l'association 13
IV. Rapports entre l'état familial et d'autres motifs prévus par le *Code* 14
1. Sexe 14
2. État matrimonial 14
3. Orientation sexuelle et identité sexuelle 15
4. Handicap 16
5. Âge 16
6. Motifs fondés sur la race et liés à la race 17
V. Discrimination fondée sur l'état familial 18
1. Définitions de la discrimination 18
2. Formes de discrimination fondée sur l'état familial 19
2.1 Attitudes négatives, stéréotypes et préjugés 19
2.2 Discrimination subtile 20
2.3 Harcèlement 21
2.4 Atmosphère empoisonnée 23
2.5 Discrimination systémique et dimensions sociétales 24
3. Programmes spéciaux et organismes d'intérêt particulier 26
VI. L'obligation d'accommodement 27
1. Le test légal 28
2. Conception inclusive 29
3. Identification des besoins liés à l'état familial 30
4. Accommodement approprié 32
5. Rôles et responsabilités 34
6. Préjudice injustifié 36
VII. Responsabilité organisationnelle 37
VIII. Comment prévenir la discrimination fondée sur l'état familial et y répondre 39
IX. Emploi 40
1. Attitudes négatives et *a priori* liés à l'état familial 41
2. Politiques, pratiques et culture dans le lieu de travail 43
2.1 Politiques sur l'absentéisme et les congés d'absence 43
2.2 Heures de travail et heures supplémentaires 45
2.3 Exigences de déplacement 46
2.4 Accès aux avantages sociaux 47
2.5 Culture du lieu de travail 47
2.6 Représailles 47

3. Adaptation du lieu de travail aux besoins des pourvoyeurs de soins 48
X. Logement 50
1. Refus de louer à des familles avec des enfants 50
2. Critères de location 52
2.1 Utilisation des renseignements sur le revenu 52
2.2 Antécédents en matière de logement 53
2.3 Antécédents de crédit 53
2.4 Antécédents en matière d'emploi 54
2.5 Garants et dépôts de garantie 54
2.6 Préoccupations en matière de santé et de sécurité 54
3. Occupation du logement 55
3.1 Politiques concernant l'occupation du logement 55
3.2 Transfert de logement 55
3.3 Accès aux installations de loisirs et aux parties communes 55
4. Bruit causé par les enfants 56
XI. Services 57
1. Attitudes négatives et stéréotypes 57
2. Conception inclusive et obligation d'accommodement 57
3. Restrictions fondées sur l'âge et espaces « interdits aux enfants » 59
Notes 61

I. Introduction

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le « *Code* ») énonce que l'Ontario a pour principe de reconnaître la dignité et la valeur inhérente de toutes les personnes et d'assurer à toutes sans discrimination les mêmes droits et les mêmes possibilités. Les dispositions du *Code* visent à créer un climat de compréhension et de respect mutuel pour la dignité et la valeur de chaque personne de façon que chacune se sente partie intégrante de la collectivité et apte à y a apporter une pleine contribution.

En Ontario, toute personne a le droit d'être à l'abri de la discrimination et du harcèlement pour des raisons liées à l'état familial dans les domaines sociaux de l'emploi, des services, des biens, des installations, du logement, des contrats et de l'adhésion à une association commerciale ou professionnelle.

Le motif de l'état familial fait partie du *Code* depuis 1982, mais n'a fait l'objet que de relativement peu d'analyse et d'attention en Ontario, ni dans les autres territoires canadiens. C'est la première fois que des questions liées aux droits de la personne au motif de l'état familial sont explorées en profondeur. Il est à prévoir que la compréhension du public et sa sensibilisation à ce motif du *Code* iront croissant avec le temps.

Le motif de l'état familial, de par sa nature, soulève des questions complexes et difficiles liées à la façon dont les pourvoyeurs de soins[2] sont traités dans notre société. La Cour suprême du Canada a déclaré ce qui suit : « Il semble aller de soi que celles qui donnent naissance à des enfants et favorisent ainsi l'ensemble de la société ne devraient pas en subir un désavantage économique ou social »[3]. Les résultats des recherches et des consultations de la Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») sur l'état familial indiquent qu'au contraire, les pourvoyeurs de soins continuent à subir des désavantages notables et continus du fait même qu'ils dispensent des soins. La Commission espère que la présente *Politique* constituera un pas en avant vers la solution de ce problème.

La *Politique* est fondée sur des recherches et des consultations approfondies sur les questions en rapport avec l'état familial. En mai 2005, la Commission a publié le document de travail intitulé *Les droits de la personne et la famille en Ontario* qui dégageait les problèmes clés et invitait les parties intéressées à présenter leurs observations. En même temps, la Commission a distribué un questionnaire, qu'elle a également affiché sur son site Web, invitant individuellement les Ontariennes et Ontariens à partager leurs expériences sur les conséquences que leur état familial avait eu sur leur accès à un logement, à un emploi et à des services. La Commission a entendu quelque 120 organismes et particuliers, notamment des employeurs, des syndicats, des fournisseurs de logement, des

représentants du gouvernement, des universitaires, des organismes communautaires, des cliniques juridiques, des fournisseurs de services, des organismes professionnels et des groupes d'intervenants. Au cours de l'automne 2005, la Commission a organisé quatre tables rondes sur des sujets précis : les problèmes auxquels se heurtent les Ontariennes et Ontariens plus âgés, la définition de l'état familial, l'emploi et le logement. La Commission publie simultanément un rapport de consultation intitulé *Le coût de la prestation de soins*. Le rapport examine le vaste éventail de facteurs qui ont un effet sur la capacité des familles avec des responsabilités en matière de prestation de soins d'avoir un accès égal à l'emploi, au logement et aux services, et d'en tirer les mêmes avantages, et souligne le rôle et les responsabilités du gouvernement, des institutions et de la Commission elle-même.

La présente *Politique* est fondée sur plusieurs des thèmes qui ont émergé de la consultation :

- Il y a un profond manque de conscience, parmi les employeurs, les fournisseurs de logement, les pourvoyeurs de services, les intervenants communautaires et le grand public, en ce qui concerne les responsabilités et les droits prévus par le *Code* eu égard à l'état familial.
- Les personnes qui prodiguent des soins à des membres de leur famille font face à une gamme de sérieux obstacles systémiques à la participation complète à l'emploi, au logement et aux services, et se heurtent à des désavantages continus à cause de leur état familial. L'emploi, le logement et les services n'ont souvent pas été conçus de façon à inclure les personnes avec des responsabilités en matière de prestation de soins.
- L'existence et la nature de ces obstacles ne sont pas généralement reconnues, et les problèmes liés à l'état familial sont souvent considérés comme des « problèmes personnels » plutôt que des préoccupations relevant des droits de la personne.
- Les familles revêtent des formes très différentes de nos jours en Ontario. Des mesures doivent être prises pour veiller à ce que toutes ces familles soient incluses et traitées avec respect et dignité.
- La façon dont chaque personne perçoit son état familial est notablement influencée par la race, le sexe, l'état matrimonial, l'orientation sexuelle, l'âge, la croyance et le fait que cette personne ou un membre de la famille a un handicap.
- Les attitudes négatives et les stéréotypes fondés sur certains types d'état familial comme, par exemple, les parents uniques, persistent et ont pour effet de mettre en doute le caractère et les capacités de ces personnes.
- Les employeurs, les fournisseurs de logements, les fournisseurs de services, le gouvernement et les particuliers doivent travailler ensemble pour éliminer les obstacles existants auxquels se heurtent les personnes identifiées par leur état familial.

La présente *Politique* établit la position de la Commission sur la discrimination fondée sur l'état familial telle qu'elle est définie dans les dispositions du *Code*. Elle **ne traite que** des problèmes qui relèvent du *Code* et qui peuvent faire l'objet d'une plainte au motif des droits de la personne. En même temps, la *Politique* donne aux protections du *Code* une interprétation large et intentionnelle conformément au principe selon lequel le statut quasi constitutionnel du *Code* exige qu'il soit interprété de la façon libérale qui garantit le mieux que ses objectifs anti-discriminatoires sont atteints. Le rapport de consultation de la Commission contient un examen plus vaste des problèmes sociaux auxquels se heurtent les personnes défavorisées par leur état familial. Outre la présente *Politique*, la Commission continuera à encourager les initiatives de promotion et d'avancement qui cherchent à s'opposer au vaste contexte systémique de la discrimination fondée sur l'état familial.

Les énoncés de politique de la Commission contribuent à la création d'une culture des droits de la personne en Ontario. La présente *Politique* a pour but d'aider le public à comprendre les protections prévues par le *Code* contre la discrimination et le harcèlement fondés sur l'état familial. Elle a également pour objet d'aider les particuliers, les employeurs, les organismes, les fournisseurs de services et de logements et les décideurs à prendre conscience de leurs responsabilités, et à agir de façon appropriée pour veiller à ce que le *Code* soit respecté.

L'analyse et les exemples utilisés dans la *Politique* sont fondés sur les recherches de la Commission concernant la discrimination au motif de l'état familial, les normes internationales, les plaintes dont la Commission a été saisie, les décisions des tribunaux et des cours, et les commentaires des personnes et des organismes qui ont participé au processus de consultation de la Commission.

II. Protections internationales

La Cour suprême du Canada a indiqué que les valeurs et les principes contenus dans le droit international font partie du cadre juridique au sein duquel une loi est adoptée et interprétée[4]. Par ailleurs, les commissions des droits de la personne ont été reconnues comme des institutions clés pour la mise en œuvre et la protection des normes internationales relatives aux droits de la personne. En conséquence, la Commission a recours aux normes internationales applicables pour élaborer ses politiques et pour étayer son application et son interprétation du *Code*.

Les besoins et les droits des personnes avec des responsabilités familiales ont été reconnus dans nombre d'ententes internationales dont le Canada est signataire, notamment la *Déclaration universelle des droits de l'homme*[5], le *Pacte international relatif aux droits civils et politiques*[6], le *Pacte international relatif aux*

droits économiques, sociaux et culturels[7], la *Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes*[8] et la *Convention internationale des droits de l'enfant*[9]. En tant que signataire de ces instruments internationaux des droits de la personne, le Canada a reconnu que la famille est une unité fondamentale de la société et s'est engagé à offrir la plus grande protection et la plus grande assistance possibles à la famille.

Dans le cadre de ces accords internationaux sur les droits de la personne, le Canada a accepté de reconnaître les droits particuliers des familles avec de jeunes enfants, d'offrir l'aide appropriée aux parents et aux tuteurs légaux dans l'accomplissement de leurs responsabilités éducatives, et d'assurer le développement d'établissements, d'installations et de services de soins aux enfants.

Un certain nombre de ces accords reconnaissent également le rôle unique que les femmes continuent à jouer dans la prestation des soins à la famille, et exigent que les États parties à ces accords veillent à ce que la maternité soit correctement comprise comme une fonction sociale, encouragent la reconnaissance de la responsabilité commune des hommes et des femmes dans l'éducation et le développement de leurs enfants et prennent des mesures pour veiller à ce que les femmes ne soient pas empêchées de réaliser pleinement leur potentiel, particulièrement dans le lieu de travail, à cause de leurs responsabilités en matière de prestation de soins.

III. Protections du *Code* concernant les relations

1. *Définitions du* Code

Les familles contemporaines de l'Ontario sont extrêmement diverses. Il y a toujours eu des familles qui ne correspondaient pas au modèle de famille « traditionnelle » : c'est-à-dire un père salarié, marié à une mère qui s'occupe à plein temps de leurs enfants. Mais, suite aux changements démographiques qui ont marqué ces dernières décennies, ce modèle ne constitue plus la norme. L'Institut Vanier de la famille indique que moins de la moitié de toutes les familles canadiennes sont actuellement constituées d'un couple marié hétérosexuel avec un enfant ou plus[10]. Certains des changements démographiques les plus importants à l'origine de l'évolution des familles sont notés ci-dessous[11].

- Près d'un quart des familles avec des enfants sont maintenant des familles monoparentales avec, le plus souvent, une femme à leur tête.
- Les taux croissants de divorce ont causé une augmentation des familles en garde conjointe et des familles recomposées.
- On assiste à une reconnaissance grandissante des familles dirigées par des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgendéristes (LGBT), qu'il s'agisse de parents uniques ou de couples[12].

- La diversification croissante de la population de l'Ontario s'est accompagnée d'un élargissement de la gamme des interprétations culturelles de la famille, une importance grandissante étant accordée aux réseaux de familles étendues.
- À mesure que la population de l'Ontario continue à vieillir, les familles ont de plus en plus de responsabilités en matière de prestation de soins aux aînés.
- Le déplacement en masse des femmes dans la population active payée s'est soldé par un changement des rôles et des attentes concernant chacun des sexes au sein de la famille.

Les relations familiales fondées sur l'attachement et les soins que l'on prodigue à l'autre sont essentielles aussi bien pour le bien-être individuel que pour le fonctionnement efficace de la société. Les personnes qui dispensent des soins à des membres de la famille profitent à la société dans son ensemble et ne devraient donc pas être défavorisées ni faire l'objet de discrimination et d'exclusion.

Le *Code* prévoit une protection explicite contre la discrimination fondée sur certaines relations en interdisant la discrimination au motif de l'état matrimonial ou de l'état familial.

Le paragraphe 10 (1) du *Code* définit largement le motif de l'état matrimonial comme suit :

> « état matrimonial » signifie le fait d'être marié, célibataire, veuf, divorcé ou séparé. Est également compris le fait de vivre avec une personne dans une union conjugale hors du mariage.

Cette définition inclut les relations entre personnes du même sexe et personnes de sexe opposé.

Le motif de l'état familial est défini plus étroitement au paragraphe 10 (1) comme le « fait de se trouver dans une relation parent-enfant ».

Ces deux motifs se recoupent pour couvrir toute une gamme de familles, y compris les familles monoparentales et les familles recomposées, ainsi que les familles dont les parents sont dans une relation de même sexe ou d'union de fait.

Ces motifs ne couvrent cependant pas la gamme complète des relations que la plupart des gens considéreraient comme familiales, y compris les relations entre frères et sœurs ou avec des membres de la famille élargie comme les grands-parents et les petits-enfants, les tantes et les oncles, les nièces et les neveux, et les cousins. Ils excluent les types de « familles choisies » souvent adoptées par les personnes LGBT ainsi que diverses formes de réseaux de soutien élaborés par des personnes avec un handicap. Comme on le verra ci-dessous, les

personnes qui font l'objet de discrimination à cause de ces relations ne peuvent pas déposer de plaintes au motif de « l'état familial » à moins qu'elles ne puissent démontrer un type de relation parent-enfant. Bien que toutes les relations familiales ne soient pas la cible de stéréotypes négatifs ni une source de désavantages, une définition vaste permet de veiller à ce que les besoins des pourvoyeurs de soins dans différentes relations familiales soient pris en compte.

Dans le rapport de consultation sur l'état familial intitulé *Le coût de la prestation de soins*, la Commission déclare que la définition courante du *Code* exclut des relations familiales importantes et a un effet négatif sur les personnes définies par les motifs d'orientation sexuelle, d'identité sexuelle, de sexe, de handicap, d'âge, de croyance et de race et motifs connexes (origine ethnique, lieu d'origine, ascendance, citoyenneté et couleur) prévus par le *Code*, et elle conclut que le *Code* devrait être modifié de façon à reconnaître le large éventail des types de familles dans l'Ontario contemporain.

La Commission recommande qu'à titre de meilleure pratique, les employeurs, les fournisseurs de logements et les fournisseurs de services reconnaissent une gamme plus vaste de relations familiales que celles qui sont décrites à partir des motifs d'état matrimonial et d'état familial, et qu'ils en tiennent compte.

> **Exemple :** Lorsqu'il élabore sa politique sur les adaptations à offrir en réponse aux besoins des personnes qui fournissent des soins, un employeur inclut les frères et sœurs, la famille élargie et d'autres personnes qui dépendent des soins et de l'aide de l'employé.

2. *La portée du motif de l'état familial*

Conformément au principe qu'il faut interpréter les protections des droits de la personne de façon large et intentionnelle, les tribunaux et les cours ont donné une interprétation large au motif de l'état familial qui est actuellement défini comme le « fait de se trouver dans une relation parent-enfant ».

Le motif de l'état familial protège les rapports entre les enfants et les parents non biologiques comme dans le cas des familles constituées par adoption, des familles recomposées avec des beaux-parents, des familles d'accueil et des parents non biologiques, et des familles gaies et lesbiennes[13].

Une Commission d'enquête de l'Ontario a énoncé le principe que la définition d'état familial couvre tous ceux qui se trouvent dans un « type » de relation parent-enfant :

> Une personne agissant en position de parent à l'égard d'un enfant est, à notre avis, incluse dans cette définition; par exemple un tuteur légal ou même un adulte qui fonctionne en fait comme un parent. Il peut arriver,

par exemple, suite au décès ou à la maladie d'un membre de la famille ou d'un ami, qu'une personne intervienne et agisse à titre de parent eu égard à l'enfant de l'adulte décédé ou frappé d'incapacité. Ainsi, si un neveu devait habiter avec une tante pendant une période de temps indéfinie, à notre avis, leur relation relèverait du motif « d'état familial »[14].

Le motif de l'état familial peut ainsi englober une gamme de circonstances où il n'y a pas de liens du sang ni de liens d'adoption mais des relations fondées sur la prestation de soins, la responsabilité et l'engagement qui ressemblent aux relations parent-enfant.

Exemple : Lorsqu'une mère chef de famille a du mal à s'occuper de ses deux jeunes enfants à cause de sa situation économique, ses cousins offrent de prendre les enfants jusqu'à ce que la mère retombe sur ses pieds. Lorsque le couple essaie de trouver un logement locatif pour ces deux enfants, une propriétaire leur oppose un refus au motif qu'il s'agit d'un immeuble pour adultes. Le couple dépose une plainte pour discrimination fondée sur l'état familial.

La Commission est partie du principe que le motif de l'état familial comprend les relations d'attention et de soins entre les enfants adultes et ceux qui se trouvent dans une relation parentale avec eux. Par exemple les personnes qui prodiguent des soins à leurs parents âgés sont protégées de la discrimination fondée sur l'état familial. La protection s'étend pour inclure quiconque se trouve dans une relation de type parental avec le pourvoyeur de soins. Par exemple, une personne qui s'occupe d'un grand-parent qui a joué un rôle notable dans son éducation peut être protégée au motif de l'état familial.

Le motif de l'état familial a été interprété comme interdisant une différence de traitement suivant le type de famille. Par exemple, nous avons une longue histoire de traitement différentiel eu égard aux familles constituées par adoption ou par accueil par comparaison avec les familles biologiques. Un tribunal des droits de la personne canadien a jugé que les règles de citoyenneté qui distinguaient entre les enfants biologiques et adoptifs étaient discriminatoires au motif de l'état familial[15].

Les protections des droits de la personne liées à l'état matrimonial et à l'état familial comprennent la protection contre la discrimination au motif de l'identité particulière d'un conjoint ou d'un membre de la famille[16]. Par exemple, il serait discriminatoire pour un employeur de prendre des mesures négatives envers un employé à cause de son animosité personnelle envers l'enfant ou le parent de cette personne.

Exemple : Un homme travaille dans une entreprise familiale avec ses beaux-frères. Lorsque sa fille avance des allégations d'abus sexuel contre l'un de ses oncles, l'homme est immédiatement renvoyé. Il dépose avec

succès une plainte au motif des droits de la personne pour discrimination fondée sur l'état familial.

Il faut noter que, dans certaines circonstances, les protections du *Code* liées au motif de l'état familial chevauchent les protections liées au motif du sexe, et donc de la grossesse. En vertu de ce motif, une femme est protégée contre la discrimination parce qu'elle est, a été ou peut devenir enceinte, ou parce qu'elle a eu un bébé. Cela comprend la période qui suit l'accouchement, notamment la période post-natale et la période d'allaitement. Les employeurs et les fournisseurs de services peuvent, par exemple, être dans l'obligation de répondre aux besoins des mères qui allaitent. On trouvera une discussion complète de ces questions dans la publication de la Commission intitulée *Politique concernant la discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel*.

3. Autres motifs

Il peut y avoir des situations où une personne qui pense qu'elle a été victime d'un traitement négatif à cause de son rôle de pourvoyeuse de soins ne tombe pas dans les catégories définies par les motifs d'état familial ou d'état matrimonial, mais puisse déposer une plainte fondée sur d'autres motifs du *Code*.

3.1 Discrimination fondée sur le sexe

Le rôle lié à la prestation des soins est traditionnellement attribué aux femmes. On assume quasiment depuis toujours que les femmes sont et doivent être les premières responsables des soins à prodiguer aux enfants, aux parents et aux membres âgés de la famille ainsi qu'aux membres de la famille qui sont malades ou ont un handicap. Les femmes et les hommes qui ne se conformaient pas aux rôles qui leur avaient été assignés par leur sexe faisaient face à une opposition et à des réactions négatives marquées.

Les stéréotypes et les *a priori* sur les rôles liés à la prestation des soins, bien que moins répandus que dans le passé, restent puissants à un point tel que les problèmes posés par les soins à prodiguer aux proches sont souvent caractérisés comme « des problèmes de femmes ». Bien que les rôles liés aux sexes soient devenus plus flexibles, les responsabilités en matière de prestation de soins restent très liées au sexe féminin, les femmes dispensant la grande majorité des soins aux enfants, aux parents et aux membres de la famille âgés ou avec un handicap[17]. Ces responsabilités contribuent notablement à l'inégalité continue dont souffrent les femmes et ont un impact particulier sur leur aptitude à obtenir et à conserver un emploi et à y progresser. La situation des femmes dans l'emploi, le logement et les services est fondamentalement liée à leur rôle de premiers fournisseurs de soins. Les hommes peuvent aussi, dans certaines circonstances, se trouver défavorisés par ces rôles liés au sexe du fait que,

lorsqu'ils assument effectivement les responsabilités premières en matière de soins, ces responsabilités ont moins de chances d'être reconnues et de bénéficier d'un soutien.

Le fait de ne pas reconnaître les responsabilités en matière de prestation de soins et de ne pas en tenir compte est lié à des préjugés de longue date sur le rôle des sexes. En conséquence, il a un effet négatif sur les femmes et, dans certains cas, sur les hommes et peut, dans certaines circonstances, être considéré comme une discrimination fondée sur le sexe au lieu ou en plus de la discrimination fondée sur l'état familial.

> **Exemple :** Parce qu'Eva est la seule fille de sa famille, ses parents et ses frères ont toujours supposé que, lorsque ses parents prendraient de l'âge, elle assumerait le rôle de première pourvoyeuse de soins eu égard à l'un de ses frères qui présente une déficience cognitive grave. Après la mort de ses parents, Eva trouve très difficile de s'acquitter de ses responsabilités familiales tout en conservant un emploi exigeant. Elle demande à son employeur de réduire temporairement ses heures de travail pour lui permettre de mettre des soutiens en place. Son chef lui répond qu'il peut réduire ses heures de travail mais que, puisque le travail n'est plus sa priorité première, il va la rétrograder à un poste de débutante. Eva dépose une plainte au motif des droits de la personne pour discrimination fondée sur le sexe.

3.2 Discrimination pour des raisons fondées sur l'association

L'article 12 prévoit qu'il y a violation du *Code* lorsqu'il y a discrimination fondée sur des rapports, une association ou des activités avec une personne ou un groupe de personnes identifiées par un motif illicite de discrimination. Une personne qui se voit refuser un service ou un logement, par exemple, à cause de sa relation avec une personne identifiée par un motif du *Code* peut déposer une plainte de discrimination pour des raisons fondées sur l'association. Ce motif peut s'étendre à la protection des personnes qui dispensent des soins à des personnes identifiées par le motif du handicap.

> **Exemple :** Un homme qui vit avec un proche qui présente un handicap de mobilité et qui lui prodigue des soins se voit refuser un logement par un propriétaire qui craint que les nouveaux locataires ne demandent que des changements soient apportés à l'appartement pour le rendre plus accessible. L'homme dépose une plainte pour discrimination fondée sur des raisons d'association avec une personne avec un handicap.

IV. Rapports entre l'état familial et d'autres motifs prévus par le *Code*

L'expérience de discrimination au motif de l'état familial peut différer suivant d'autres aspects de l'identité de la personne. Chaque fois qu'il y a un problème en rapport avec l'état familial, il est important d'examiner s'il y a recoupement avec un effet fondé sur le sexe de la personne, son état matrimonial, son orientation sexuelle, sa race et son âge, et si la personne ou le membre de sa famille présente un handicap.

1. Sexe

Comme noté au point III.3.1 ci-dessus, comme la prestation de soins est au cœur du motif de l'état familial et que les rôles et responsabilités liés à la prestation des soins ont été dans le passé et demeurent en grande partie étroitement liés aux rôles et aux stéréotypes concernant les sexes, les problèmes liés à l'état familial ne peuvent pas être compris correctement sans une réflexion approfondie sur l'effet du sexe.

En conséquence, la discrimination systémique fondée sur l'état familial aura souvent également un effet négatif au motif du sexe. De même, le fait de se trouver dans une relation parent-enfant représentera généralement une expérience différente pour les hommes et pour les femmes à cause des attentes, des préjugés et des stéréotypes différents concernant le rôle de la mère et le rôle du père. C'est pourquoi, lorsqu'on examine des plaintes liées à l'état familial, il faut toujours prendre en compte les questions de sexe.

> **Exemple :** Après la naissance de son premier enfant, un père dit à son superviseur qu'il envisage de demander une réduction de ses heures de travail par semaine. Lorsqu'il dit finalement à son superviseur qu'il abandonne sa demande, ce dernier lui dit « Excellent! Nous tolérons ce genre de chose de la part des femmes parce que nous ne pouvons pas faire autrement, mais nous ne nous y attendons pas de la part des hommes. Pour vous, cela représenterait un obstacle à votre carrière. » L'employé estime que son milieu de travail a été empoisonné par ce commentaire et qu'il lui est maintenant impossible de demander des accommodements liés à son état familial.

2. État matrimonial

L'expérience de la prestation des soins sera ressentie très différemment suivant que la personne est mariée ou célibataire, ou fait partie d'une famille en garde conjointe ou recomposée.

La situation des femmes chefs de famille mérite une attention particulière. Les familles monoparentales dirigées par une femme sont économiquement les plus vulnérables de toutes les familles[18], et elles sont également la cible de stéréotypes négatifs persistants, comme le préjugé qu'il s'agit de « familles ratées ». Ces stéréotypes sont souvent particulièrement virulents eu égard aux familles dirigées par une femme des collectivités racialisées ou autochtones. Ces familles doivent souvent faire face à de graves obstacles pratiques lorsqu'elles cherchent à accéder à un logement, un emploi ou des services.

> **Exemple :** Une mère seule noire demande à rencontrer l'enseignant de son fils parce qu'il semble avoir des difficultés avec un certain aspect du programme d'études. Fort des stéréotypes concernant les femmes noires seules, l'enseignant part du principe que l'enfant ne reçoit pas l'appui et la supervision nécessaires à la maison et a peu de chances de réussir à l'école. L'enseignant dit à la mère de l'enfant que « tout bien considéré, il ne faut pas viser trop haut ».

Les familles qui sont le résultat de divorces, comme les familles en garde conjointe ou les familles recomposées, peuvent avoir besoin d'arrangements complexes pour la garde des enfants, le logement et les services, et il se peut que leurs besoins ne soient pas pris en considération par ceux qui conçoivent les logements, les emplois et les services.

> **Exemple :** Un service d'autobus scolaire a pour mission d'offrir le transport à tous les enfants qui en ont besoin et qui vivent à l'intérieur d'un périmètre précis. Il suit une règle selon laquelle il ne prend et ne dépose les enfants qu'à un seul endroit. Une famille en garde conjointe demande une exemption. L'enfant en question passe chaque semaine de la maison de l'un de ses parents à l'autre, et ces maisons sont toutes deux dans le périmètre desservi par l'autobus. Le service d'autobus refuse, déclarant que les parents doivent choisir l'une ou l'autre maison comme l'unique point de ramassage et de dépôt. Les parents déposent une plainte pour discrimination fondée sur l'état familial.

3. Orientation sexuelle et identité sexuelle

Il arrive souvent que les familles constituées de personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgendéristes ne soient pas reconnues comme des familles valides et soient donc invisibles aux autres. De même, ces personnes peuvent être la cible de stéréotypes négatifs concernant leur capacité d'être de bons parents. À cause de la discrimination, de l'homophobie et de la transphobie, ces personnes peuvent avoir de la difficulté à discuter ouvertement de leur famille et à demander les services ou les accommodements appropriés. Les membres de

ces familles peuvent se retrouver victimes de harcèlement, de mauvais traitements ou d'ostracisme.

> **Exemple :** La fille de parents gais rentre en pleurs à la maison un soir parce que ses camarades de classe se moquent d'elle et la tiennent à l'écart à cause de ses parents. Après avoir essayé sans succès de demander à l'école de faire ce qu'il fallait pour régler le problème, les parents aident leur fille à déposer une plainte au motif des droits de la personne fondée sur l'état familial.

4. Handicap

Les personnes avec un handicap peuvent compter sur un réseau de pourvoyeurs de soins qui comprend non seulement le conjoint, les parents et les enfants, mais aussi la famille étendue et toute une gamme d'arrangements spéciaux tels que le partage du foyer, des réseaux de soutien aux prises de décisions et des formules familiales d'un type différent[19]. Le manque de soutiens sociaux adéquats pour les personnes avec un handicap fait de ces relations un élément essentiel. Ceux qui fournissent ce type de soutien à des personnes avec un handicap font face à des défis et à des obstacles plus marqués que ceux auxquels se heurtent les autres pourvoyeurs de soins, et requièrent des accommodements et un soutien afin d'accéder à l'emploi, au logement et aux services[20].

> **Exemple :** On demande souvent à une mère seule avec un enfant handicapé de venir chercher son enfant à l'école à cause des comportements associés au handicap de son enfant. Éventuellement, son employeur demande à la rencontrer à cause de son « absentéisme persistant ». Lorsque l'employée explique sa situation, l'employeur examine les accommodements possibles et lui offre un horaire flexible qui répond à ses besoins.

De même, les personnes avec un handicap qui ont elles-mêmes des responsabilités en matière de prestation de soins peuvent se heurter à des stéréotypes concernant leur capacité d'être de bons parents ou faire face à des difficultés pour trouver des services qui leur soient accessibles.

5. Âge

Les parents jeunes, particulièrement les parents jeunes seuls, sont souvent la cible de préjugés et de stéréotypes négatifs selon lesquels ils sont jugés irresponsables ou n'ayant pas la capacité d'être de bons parents. Il peut leur être difficile d'avoir accès à un emploi, un logement ou des services. De même, les jeunes parents courent un risque disproportionné d'être pauvres : en 2001, 48 %

de toutes les familles dont le principal soutien économique était âgé de moins de 25 ans avaient un revenu faible[21].

À l'autre extrême, les parents âgés d'enfants adultes avec un handicap font face à de nombreuses difficultés car ils ont eux-mêmes davantage de difficultés à prodiguer les soins intensifs dont leurs enfants ont besoin, mais ils ne sont souvent pas capables d'accéder aux soutiens communautaires nécessaires pour assurer le bien-être de ces derniers.

De même il y a un nombre croissant de grands-parents qui sont les premiers pourvoyeurs de soins de leurs petits-enfants. Beaucoup d'entre eux ont des limitations notables de santé et de mobilité, et leurs besoins sont souvent ignorés par ceux qui conçoivent et fournissent les services.

6. *Motifs fondés sur la race et liés à la race*

Le *Code* interdit la discrimination fondée sur la race, l'origine ethnique, le lieu d'origine, la couleur l'ascendance, la citoyenneté et la croyance (religion). Ces motifs recoupent le motif de l'état familial de façons complexes.

Il existe encore des stéréotypes négatifs, de nos jours, en ce qui concerne les pratiques et les capacités parentales de différentes collectivités racialisées, et ces préjugés peuvent avoir un effet marqué sur la façon dont les membres de ces collectivités accèdent au logement, ainsi qu'à des services importants comme l'éducation.

De même, les services, l'emploi et le logement sont souvent conçus à partir de définitions de la famille qui ne tiennent pas compte des différences culturelles. Par exemple, les familles immigrantes et de réfugiés qui arrivent de pays où les familles sont généralement plus nombreuses peuvent se heurter à d'extrêmes difficultés pour trouver un logement adéquat.

De même, la marginalisation continue des collectivités racialisées, y compris les niveaux disproportionnés de pauvreté et l'existence continue de discrimination et d'obstacles systémiques, place ces familles dans un état particulier de vulnérabilité aux effets de la discrimination fondée sur l'état familial.

> **Exemple :** Dès son arrivée au Canada, une famille de réfugiés tente de trouver un logement locatif. Comme ces personnes sont nouvelles au Canada et viennent d'une collectivité racialisée, une propriétaire suppose qu'il y a moins de chances qu'elles paient leur loyer et plus de chances qu'elles causent des problèmes. La propriétaire insiste sur le fait qu'elle ne peut louer l'appartement que si la famille lui remet un dépôt de sécurité de trois mois de loyer payés à l'avance.

V. Discrimination fondée sur l'état familial

1. Définitions de la discrimination

Le *Code* prévoit que chaque personne a le droit d'être traitée également sans discrimination fondée sur son état familial. L'objectif des lois anti-discrimination est d'empêcher que l'imposition de désavantages, de stéréotypes ou de préjugés politiques ou sociaux ne viole la dignité et la liberté humaines. Dans bien des cas, le traitement différentiel à cause de l'état familial est clairement discriminatoire. Cependant, dans d'autres cas, il faut parfois se demander si le traitement peut être considéré comme une « discrimination », c'est-à-dire s'il relève de la protection de la loi sur les droits de la personne. Toutes les distinctions ne peuvent pas être considérées discriminatoires.

Il y a plusieurs façons de définir et d'identifier les discriminations fondées sur l'état familial. La discrimination au motif de l'état familial comprend toute distinction, y compris l'exclusion, la restriction ou la préférence, au motif de l'état familial, qui se solde par un défaut de reconnaissance des droits de la personne et des libertés fondamentales.

D'après la décision de la Cour suprême du Canada dans *Andrews c. Law Society of British Columbia*[22], la discrimination fondée sur l'état familial peut être décrite comme une distinction, une conduite ou une action, intentionnelle ou non, mais fondée sur l'état familial d'une personne, qui a pour effet soit d'imposer des fardeaux à un individu ou un groupe qui ne sont pas imposés à d'autres, soit d'empêcher ou de restreindre l'accès aux possibilités, aux bénéfices et aux avantages offerts à d'autres membres de la société.

Dans le contexte des plaintes pour violation du droit à l'égalité en vertu de l'article 15 de la *Charte canadienne des droits et libertés* (la « *Charte* »), la Cour suprême du Canada a proposé que les trois enquêtes suivantes servent d'instrument pour déterminer s'il y avait discrimination[23] :

1) Traitement différentiel
Y a-t-il eu traitement effectivement différentiel soit à cause d'une distinction, d'une exclusion ou d'une préférence, soit à cause du défaut de tenir compte de la position déjà défavorisée de l'individu dans la société canadienne?

2) Motif énuméré
Le traitement différentiel était-il fondé sur un motif énuméré, dans ce cas, sur l'état familial?

3) Discrimination au sens fondamental
Finalement, le traitement différentiel était-il discriminatoire en ce qu'il imposait un fardeau à une personne ou restreignait son accès à des avantages? La discrimination pourrait être fondée sur une application stéréotypée de

présumées caractéristiques personnelles ou de groupe, ou pourrait perpétuer ou promouvoir l'opinion qu'une personne est moins capable ou digne de reconnaissance ou de valeur que les autres en tant qu'être humain ou que membre de la société canadienne alors qu'elle mérite le même intérêt, le même respect et la même considération. Le traitement différentiel est-il devenu discriminatoire parce qu'il faisait des distinctions qui portaient offense à la dignité humaine?

2. *Formes de discrimination fondée sur l'état familial*

2.1 Attitudes négatives, stéréotypes et préjugés

La discrimination peut prendre bien des formes. Dans certains cas, la discrimination peut être directe et intentionnelle lorsqu'une personne ou un organisme traite délibérément une personne de façon inégale ou différente à cause de son état familial.

> **Exemple :** Une propriétaire décide qu'elle ne veut pas louer ses appartements à des familles avec de jeunes enfants et désigne son bâtiment comme « réservé aux adultes ».

Ce type de discrimination délibérée est généralement le résultat d'attitudes négatives et de préjugés liés à l'état familial.

Les attitudes concernant la prestation des soins et les personnes qui en sont responsables sont profondément ancrées dans notre société, et les préjugés ou commentaires négatifs sur les pourvoyeurs de soins ne sont souvent pas perçus comme une violation grave des droits de la personne. C'est un principe des droits de la personne que les personnes doivent être jugées sur leurs compétences, leurs capacités et leurs attributs individuels plutôt que sur des stéréotypes et des *a priori* fondés sur le groupe auquel elles appartiennent. Les attitudes négatives et les stéréotypes peuvent tourner au harcèlement et à la discrimination, et gêner l'accès d'une personne à des services, à un emploi et à un logement. L'évaluation individuelle combat les effets des attitudes et des stéréotypes négatifs fondés sur des motifs jugés illicites par le *Code*, comme l'état familial.

Étant donné que la prestation de soins aux autres est généralement considérée comme un attribut positif, il peut sembler étrange que l'état familial puisse être la source d'attitudes et de stéréotypes négatifs. Cependant, il y a de nombreuses façons dont la discrimination au motif de l'état familial peut se manifester.

Les personnes qui prodiguent des soins aux autres ou celles qui sont perçues comme telles sont parfois supposées être moins compétentes, engagées, intelligentes et ambitieuses que d'autres. Ces attitudes sont souvent influencées

par des stéréotypes liés au sexe. Par exemple, lorsque les employées de sexe féminin deviennent des parents ou assument d'autres responsabilités importantes en matière de soins, elles peuvent se retrouver sur la voie de garage réservée aux mères et ne pas être prises en compte pour les promotions, les possibilités d'apprentissage et la reconnaissance à cause de préjugés, conscients ou inconscients, concernant les attributs des mères[24]. Par ailleurs, les hommes qui assument des responsabilités importantes en matière de prestation de soins peuvent être considérés comme moins « virils » parce qu'ils ne se conforment pas aux rôles stéréotypés de leur sexe.

Il y a aussi des préjugés et des stéréotypes concernant qui devrait et qui ne devrait pas prodiguer des soins. Les stéréotypes concernant les personnes avec un handicap ou les personnes LGBT peuvent amener à penser que ces personnes ne sont pas capables d'être de bons parents et ne devraient pas avoir d'enfants. Ils peuvent également faire croire que les personnes LGBT n'ont pas de familles « réelles » et qu'elles n'ont donc pas de responsabilités en matière de prestation de soins alors qu'en fait, ce sont les idées stéréotypées sur la famille qui ont elles-mêmes pour effet de rendre « invisibles » ces familles et leurs besoins. Il y a aussi des préjugés sur les capacités parentales de membres de divers groupes racialisés ainsi que sur la responsabilité et les aptitudes des parents seuls et des parents jeunes.

Le traitement des personnes identifiées par leur état familial peut aussi être influencé par les attitudes concernant différentes formes de famille. Par exemple, la désapprobation des familles monoparentales, des familles d'accueil, des familles avec un grand nombre d'enfants ou des familles dirigées par une personne LGBT a été à l'origine de discrimination et de traitement négatif. Les familles formées par adoption peuvent être traitées comme si elles étaient moins « réelles » ou valides que les familles biologiques.

De même, l'accès aux services et au logement des personnes identifiées par l'état familial peut être entravé par les attitudes négatives à l'égard des enfants – par exemple, l'idée qu'ils font du bruit, qu'ils dérangent et qu'ils ont moins droit aux espaces publics et au logement que les adultes.

2.2 Discrimination subtile

Dans certains cas, la discrimination assume des formes plus subtiles et plus voilées. L'intention ou le motif de discrimination n'est pas un élément nécessaire pour qu'il y ait discrimination – il suffit que la conduite ait un effet discriminatoire.

La discrimination fondée sur un motif du *Code* a seulement besoin d'être l'une de plusieurs raisons de la décision ou du traitement[25].

Les formes subtiles de discrimination ne peuvent habituellement être reconnues qu'à l'issue de l'examen de toutes les circonstances. Des actes individuels

peuvent paraître ambigus ou trouver une explication par eux-mêmes, mais, lorsqu'ils sont considérés dans le cadre d'un contexte plus vaste, ils peuvent conduire à la conclusion que la discrimination fondée sur l'état familial était un facteur dans le traitement imposé à une personne.

> **Exemple :** Lorsqu'une femme retourne au travail après la naissance de son premier enfant, elle remarque que sa carrière, dont la progression avait été rapide, semble avoir tourné court. Les projets qu'on lui confie sont de moindre envergure et elle passe à côté de plusieurs occasions de formation. Lorsqu'elle se renseigne sur les possibilités d'avancement, son chef tente de la décourager en déclarant que le travail requiert un dévouement à toute épreuve et des heures impossibles.

Il peut être difficile de décider si la discrimination subtile est effectivement un facteur dans de telles situations. Il est donc parfois nécessaire de procéder à une enquête et à une analyse pour examiner le contexte, et avoir recours à des preuves comparatives pour vérifier comment les autres ont été traités, ou démontrer qu'un certain type de comportement existe effectivement dans le lieu de travail. Il n'est pas nécessaire que le langage utilisé ou les commentaires qui marquent les interactions entre les parties soient liés à l'état familial pour démontrer qu'il y a eu discrimination au motif de l'état familial. Cependant, lorsque de tels commentaires ont été faits, ils sont une preuve supplémentaire que l'état familial a été un facteur dans le traitement de la personne.

2.3 Harcèlement

Le paragraphe 5 (2) du *Code* prévoit que tout employé a le droit d'être à l'abri de tout harcèlement au travail imposé par son employeur ou le mandataire de celui-ci, ou un autre employé pour des raisons fondées, entre autres, sur l'état familial. Ce droit d'être à l'abri du harcèlement comprend le lieu de travail mais également le « lieu de travail étendu », c'est-à-dire les activités qui se produisent à l'extérieur du lieu de travail matériel ou des heures régulières de travail, mais qui ont un effet dans le lieu de travail, comme les voyages d'affaires, les fêtes de l'entreprise ou d'autres événements qui lui sont rattachés.

Le paragraphe 2 (2) du *Code* prévoit que l'occupant d'un logement a le droit de vivre sans être harcelé par le propriétaire ou son mandataire ou un occupant du même immeuble pour des raisons fondées, entre autres, sur l'état familial.

Le *Code* n'a pas de dispositions précises qui traitent du harcèlement dans le secteur des services, des biens et des installations (article 1 du *Code*), des contrats (article 3 du *Code*) ou de l'adhésion à une association commerciale ou professionnelle (article 6 du *Code*). Cependant, la Commission est d'avis que le harcèlement au motif de l'état familial en de telles situations constituerait une violation des articles 1, 3 et 6 du *Code* qui prévoient un droit à un traitement égal sans discrimination en matière de services, de biens et d'installations, de

contrats ou d'adhésion à une association commerciale ou professionnelle, respectivement.

Le harcèlement est défini au paragraphe 10 (1) du *Code* comme « le fait pour une personne de faire des remarques ou des gestes vexatoires lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns ». La référence à des remarques ou des gestes lorsque la personne « sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques et ces gestes sont importuns » établit un test à la fois subjectif et objectif pour le harcèlement.

La partie subjective du test considère la connaissance qu'a l'auteur du harcèlement de la façon dont son comportement est reçu. Cette connaissance peut prendre différentes formes. Dans certaines situations, il devrait être évident que le geste ou le commentaire sera offensant ou importun. Certains gestes ou commentaires en rapport avec l'état familial d'une personne peuvent ne pas paraître offensants au premier abord. Cependant, ils peuvent toujours être « importuns » du point de vue d'une personne en particulier. Si un comportement semblable se répète malgré les indications de la personne qu'il est importun, il peut y avoir violation du *Code*.

> **Exemple :** Un certain nombre des employées de sexe féminin d'une entreprise se retrouvent enceintes au cours d'une période relativement courte. Le chef, de sexe masculin, commence à faire des plaisanteries en disant « qu'il doit y avoir quelque chose dans le rafraîchisseur d'eau ». Les autres employés ne trouvent pas la remarque offensante ni menaçante et il n'y a pas d'indication que les employées enceintes soient pénalisées; cependant, une employée craint que les commentaires n'indiquent que son chef est préoccupé par le nombre de grossesses et qu'il considère sa grossesse de façon négative. Elle lui fait part de ses préoccupations. S'il continue à faire de tells commentaires, l'employée pourrait avoir un motif pour déposer une plainte pour harcèlement fondé sur la grossesse ou l'état familial.

La composante objective du test examine, du point de vue d'un tiers « raisonnable », comment un tel comportement serait généralement reçu. La détermination du point de vue d'un tiers « raisonnable » doit tenir compte de la perspective de la personne qui est harcelée[26].

Il est important de noter qu'il n'est pas nécessaire que la personne ait fait objection au harcèlement au moment où il se produisait pour qu'il y ait violation du *Code* ou pour qu'une personne puisse déposer une plainte en vertu du *Code*. Une personne qui est la cible de harcèlement peut se trouver dans une situation vulnérable et avoir peur des conséquences si elle s'exprime ouvertement. Les employeurs, les locataires et les fournisseurs de services ont une obligation d'entretenir un environnement où l'on peut vivre sans discrimination ni harcèlement, quelles que

soient les objections avancées pour les en détourner. Chaque situation doit être évaluée sur le fond.

> **Exemple :** Lorsque deux parents et un jeune enfant emménagent dans un nouvel appartement, ils se font dire par l'une de leurs voisines qu'elle a élevé ses enfants et que maintenant « elle a droit au calme et à la paix ». Cette voisine n'arrête pas de leur dire que « les enfants ne devraient pas être élevés en appartement, qu'ils ont besoin d'un jardin pour jouer ». Bien qu'ils essaient de toutes les façons d'empêcher leur enfant de faire du bruit, cette voisine se plaint constamment d'eux au propriétaire. Le propriétaire donne à la voisine des renseignements sur les droits et les responsabilités en vertu du *Code*, et offre soit d'améliorer l'isolation acoustique, soit de reloger la voisine qui se plaint dans le premier appartement vacant disponible.

Du fait que les stéréotypes concernant l'état familial diffèrent en fonction de la race, du sexe, de l'état matrimonial, de l'âge, de l'orientation sexuelle ou d'un handicap, le harcèlement au motif de l'état familial peut prendre différentes formes suivant que la personne touchée est identifiée par d'autres motifs du *Code*. La Commission est d'avis que, lorsque plusieurs motifs se recoupent pour produire une expérience unique de discrimination ou de harcèlement, cela doit être reconnu si l'on veut définir comme il se doit l'impact de la discrimination ou du harcèlement sur la personne qui en a été victime.

> **Exemple :** Une mère lesbienne mène son petit enfant à une classe de musique pour bébés dans son centre communautaire. Après que sa partenaire l'a rejointe pour l'une des sessions, l'enseignante de musique n'arrête pas de faire des commentaires sur le fait que l'enfant manque de modèle et n'a pas une « vraie famille ».

2.4 Atmosphère empoisonnée

La définition que donne le *Code* du harcèlement prévoit que les commentaires ou les gestes doivent se produire plus d'une fois. Cependant, même un commentaire ou un incident unique, s'il est suffisamment sérieux ou substantiel, peut avoir un impact en créant une atmosphère empoisonnée[27]. Une atmosphère empoisonnée est le résultat des commentaires ou des gestes et de leur impact sur l'individu plutôt que du nombre de fois où le comportement se produit. Une conséquence de la création d'une atmosphère empoisonnée est que certaines personnes sont assujetties à des modalités et à des conditions d'emploi, de location, de services *etc.* qui sont nettement différentes de celles qui sont imposées aux personnes qui ne font pas l'objet de ces commentaires ou de ces gestes. Ces occurrences représentent un déni de l'égalité en vertu du *Code*.

Dans le contexte de l'emploi, les tribunaux ont jugé que l'atmosphère d'un lieu de travail est une condition d'emploi tout autant que les heures de travail ou le taux

de paie. Les « conditions d'emploi » comprennent l'atmosphère émotionnelle et psychologique du lieu de travail[28]. Le personnel de gestion qui est conscient ou devrait être conscient que l'atmosphère est empoisonnée, mais qui la laisse se perpétuer, fait preuve de discrimination eu égard aux employés touchés, même si eux-mêmes ne participent pas à la création de cette atmosphère[29].

Bien que la question de l'atmosphère empoisonnée se soit surtout posée dans le contexte de l'emploi, elle peut également s'appliquer, si elle se solde par une inégalité des conditions, au logement, à la prestation des services, aux contrats et à l'adhésion à une association professionnelle.

2.5 Discrimination systémique et dimensions sociétales

La discrimination fondée sur l'état familial peut souvent prendre des formes systémiques ou institutionnelles. On entend par discrimination systémique ou institutionnelle des formes de comportement, de politiques ou de pratiques qui font partie des structures sociales et administratives d'un organisme, et qui créent ou perpétuent une situation de désavantage relatif pour les personnes identifiées par l'état familial. Ces attitudes ou ces pratiques peuvent apparaître neutres en surface, mais avoir cependant un effet d'exclusion au motif de l'état familial. La discrimination systémique ou institutionnelle est un obstacle majeur pour les personnes identifiées par l'état familial.

La discrimination systémique fondée sur l'état familial peut être liée à des problèmes systémiques associés aux rôles et aux stéréotypes associés au sexe. De même, la discrimination systémique fondée sur l'état familial peut être ressentie différemment suivant qu'elle recoupe d'autres motifs de discrimination comme l'âge, un handicap, le statut matrimonial, la croyance, le fait d'être assisté social, la race et les motifs liés à la race. La discrimination systémique ou institutionnelle doit être examinée dans le contexte des effets interactifs de multiples motifs jugés illicites par le *Code*.

La discrimination systémique peut avoir ses racines dans des structures sociétales et des attitudes sociales plus vastes. La définition de la famille a eu tendance, au cours de l'histoire, à s'organiser autour d'un ensemble d'*a priori* concernant le sexe, le statut matrimonial et l'orientation sexuelle, la famille « idéale » étant fondée sur des relations maritales hétérosexuelles où les rôles sont définis en fonction de normes sexuelles strictes. Il y a toujours eu des parents seuls et des familles de même sexe ainsi que des familles où les femmes et les hommes ne se conforment pas aux normes sexuelles relatives à la prestation des soins; cependant ces familles n'ont souvent pas été reconnues en tant que familles et ont fait l'objet non seulement d'attitudes négatives mais aussi de discrimination et de marginalisation ouvertes.

La discrimination systémique ou institutionnelle est liée à des tendances sociétales plus vastes ou influencée par elles. En particulier, le manque de

soutiens sociaux adéquats pour la garde des enfants, la prestation de soins aux aînés et aux personnes avec un handicap place les pourvoyeurs de soins dans une situation nettement défavorisée en matière d'accès à l'emploi, au logement et aux services. Par exemple, lorsqu'il est difficile d'avoir accès à des services de garde d'enfants le soir et en fin de semaine, les pourvoyeurs de soins peuvent se trouver notablement défavorisés lorsqu'ils cherchent à accéder à des emplois où le travail se fait par roulement, comme les soins infirmiers ou le commerce de détail. Les pourvoyeurs de soins à des personnes avec un handicap doivent passer un temps considérable pour défendre leur cause en plus de trouver et de conserver des services pour les personnes qu'ils aiment, et cela a un effet sur leur aptitude à trouver et à conserver eux-mêmes un emploi ou à poursuivre des études. Les personnes avec des responsabilités en matière de soins se trouvent parfois devant des décisions extrêmement difficiles à prendre afin de s'acquitter de leurs responsabilités vis-à-vis de ceux dont elles s'occupent. Par exemple, le manque de protection légale pour les personnes qui doivent prendre des congés pour s'occuper de parents âgés signifie qu'elles peuvent être obligées de choisir entre la perte de leur emploi ou l'incapacité de prodiguer des soins à ceux qu'elles aiment lorsqu'ils en ont le plus besoin. Le manque de soutiens sociaux pèse le plus lourdement sur ceux qui sont désavantagés et ne peuvent pas compenser, avec des fonds privés, les lacunes des soutiens sociaux. Ces personnes sont, en nombre disproportionné, des femmes, des jeunes, des personnes âgées, des parents seuls, des personnes avec un handicap et celles qui s'en occupent, et des personnes des collectivités racialisées.

L'interaction entre ces réalités sociétales et les politiques et pratiques institutionnelles est complexe. Par exemple, la situation d'une mère de jeunes enfants qui perd son travail à cause de son incapacité à « équilibrer » son travail et ses responsabilités familiales peut être le résultat des effets composés des politiques rigides et inflexibles de son employeur en matière d'emploi du temps, du manque de soutiens sociaux adéquats pour la prestation des soins, et des normes couramment acceptées sur le rôle des femmes comme premiers fournisseurs de soins. Les employeurs, les fournisseurs de logements et les fournisseurs de services doivent tenir compte du contexte sociétal plus vaste pour déterminer si leurs programmes, leurs politiques et leurs services peuvent avoir un effet disproportionné sur les personnes identifiées par l'état familial. En ne tenant pas compte de ce contexte plus vaste, on risque de perpétuer le désavantage des personnes identifiées par l'état familial, ce qui peut aboutir à une violation du *Code*.

Une discrimination systémique peut apparaître lorsque les institutions omettent de tenir compte de la réalité des structures familiales contemporaines quand elles conçoivent leurs politiques, programmes et structures. Si les organismes ne conçoivent pas leurs politiques de façon à inclure les personnes avec des responsabilités en matière de soins, les personnes identifiées par l'état familial risquent de se retrouver défavorisées et exclues.

Comme elle le présente plus en détail dans son document intitulé *Politique et Directives sur le racisme et la discrimination raciale*, la Commission emploie les trois considérations suivantes pour identifier la discrimination systémique et y répondre :

i. Culture organisationnelle

On peut définir la culture organisationnelle comme un ensemble commun de schèmes de comportements sociaux informels qui témoignent de l'existence de valeurs, de préjugés et de normes de conduite profondément ancrés et peut-être inconscients.

ii. Données numériques

Les données numériques démontrant que les membres de certains groupes sont représentés de façon disproportionnée peuvent constituer un indicateur de discrimination systémique ou institutionnelle. Par exemple, la sous-représentation des femmes avec de jeunes enfants aux postes supérieurs dans un organisme, ainsi que leur surreprésentation dans les postes de débutants, peuvent être le signe de pratiques inégales dans les domaines de l'embauche, de la formation ou de la promotion, et de l'insuffisance des accommodements offerts aux personnes identifiées par le sexe et l'état familial. En elles-mêmes, les données numériques ne sont pas habituellement la preuve d'une discrimination systémique; cependant, elles peuvent constituer une forte preuve circonstancielle de pratiques inéquitables.

iii. Politiques, pratiques et processus de prise de décisions

Les politiques, les pratiques et les processus de prise de décisions qui ne tiennent pas compte des réalités des personnes identifiées par l'état familial peuvent aboutir à l'exclusion des personnes qui sont dans une relation parent-enfant et à une discrimination systémique.

Les politiques et les pratiques particulières qui risquent de créer des obstacles systémiques pour les personnes identifiées par l'état familial sont présentées dans les sections sur l'emploi, le logement et les services.

3. Programmes spéciaux et organismes d'intérêt particulier

L'article 14 du *Code* autorise l'adoption de programmes spéciaux dans tous les domaines sociaux. Cela permet d'offrir des programmes ou des traitements préférentiels axés uniquement sur les personnes identifiées par l'état familial si l'objet du programme est de soulager les difficultés ou les désavantages économiques, ou d'aider les personnes ou les groupes défavorisés à atteindre l'égalité des chances.

Exemple : Suite aux recherches qui indiquent que les femmes chefs de famille ont souvent de la difficulté à trouver et à garder un emploi à cause du manque de possibilités de garde d'enfants abordable, un centre communautaire élabore un programme de garde d'enfants axé particulièrement sur les familles à faible revenu dirigées par une femme.

Il est important que les programmes spéciaux soient conçus de telle façon que les restrictions prévues par le programme soient liées rationnellement à l'objectif qu'il vise. Si cela n'est pas fait, le programme risque d'être mis en cause et d'être trouvé discriminatoire[30].

Le document de la Commission intitulé *Directives concernant les programmes spéciaux* donne des renseignements détaillés sur la façon dont un programme spécial doit être planifié, mis en œuvre et suivi.

L'article 18 du *Code* autorise certains types d'organismes à limiter la participation ou l'appartenance si elle est fondée sur des motifs du *Code*, notamment l'état familial.

> 18. *Ne constitue pas une atteinte aux droits, reconnus dans la Partie I, à un traitement égal en matière de services et d'installations, avec ou sans adaptation, le fait qu'un organisme ou un groupement religieux, philanthropique, éducatif, de secours mutuel ou social dont le principal objectif est de servir les intérêts de personnes identifiées par un motif illicite de discrimination, n'accepte que des personnes ainsi identifiées comme membres ou participants.*

Un organisme qui désire s'appuyer sur cette défense doit démontrer qu'il répond à toutes les exigences de l'article.

VI. L'obligation d'accommodement

La question de l'obligation d'accommodement ne se posera que si un cas *prima facie* de discrimination au motif de l'état familial a été démontré, comme expliqué ci-dessus. Généralement, l'obligation d'accommodement ne posera un problème que dans les cas où les règles, les politiques, les pratiques ou les structures institutionnelles, les *a priori* ou la culture perpétuent ou encouragent le désavantage des personnes identifiées par un état familial particulier.

Dans le contexte de l'état familial, les accommodements sont habituellement associés aux besoins en matière de prestation des soins. Les accommodements sont essentiels pour surmonter les désavantages subis par les pourvoyeurs de soins, particulièrement dans les domaines de l'emploi et des services. La plupart d'entre nous serons à la fois des fournisseurs et des bénéficiaires de soins au

cours de notre vie, si bien que les adaptations pour faciliter la prestation des soins nous profitent à tous.

Les besoins d'une personne en matière de prestation de soins varient au cours de la vie. La nature des besoins associés aux soins des enfants, par exemple, sera bien différente de la nature des besoins associés aux soins dispensés à un parent âgé. Certains besoins restent stables pendant de longues périodes de temps alors que d'autres sont créés par l'urgence.

La plupart du temps, l'adaptation aux besoins en matière de prestations de soins n'est ni gênante ni coûteuse; c'est plutôt une affaire de flexibilité. Une approche flexible et adaptée représente en dernière analyse un avantage notable pour les employeurs qui veulent attirer et conserver de bons employés, et pour les fournisseurs de services et les propriétaires qui veulent étendre leur marché potentiel.

Les sections suivantes décrivent le test légal de base que les personnes responsables des accommodements doivent observer, les principes de l'accommodement et les responsabilités partagées de toutes les parties à l'égard du processus d'adaptation.

1. Le test légal

L'article 11 du *Code*, combiné à l'article 9, a pour effet d'interdire la discrimination qui résulte d'exigences, de qualités requises ou de facteurs qui peuvent paraître neutres mais qui ont un effet négatif sur les personnes identifiées par l'état familial. L'article 11 autorise la personne responsable de l'accommodement à prouver que l'exigence, la qualité requise ou le facteur est raisonnable et de bonne foi en démontrant qu'elle ne peut pas tenir compte des besoins du groupe auquel le plaignant appartient sans subir elle-même un préjudice injustifié.

La Cour suprême du Canada utilise un cadre pour examiner si l'obligation d'accommodement a été observée[31]. Si une discrimination *prima facie* est réputée exister, la personne responsable de l'accommodement doit établir, selon la prépondérance des probabilités que la norme, le facteur, l'exigence ou la règle :

1. a été adopté dans un but ou objectif rationnellement lié aux fonctions exercées;
2. a été adopté de bonne foi en croyant qu'il était nécessaire pour réaliser ce but ou cet objectif;
3. est raisonnablement nécessaire à la réalisation du but ou de l'objectif en ce sens que le défendeur ne peut pas tenir compte des besoins du plaignant sans que cela lui impose un préjudice injustifié.

En conséquence de ce test, il est préférable d'avoir une règle ou une norme qui s'adresse à tous et prévoie des accommodements aux différences individuelles jusqu'au point où ils constitueraient un préjudice injustifié, plutôt que de maintenir des normes discriminatoires et d'y ajouter des accommodements pour les personnes qui ne peuvent pas les observer. Cela permet de faire en sorte que chaque personne soit évaluée en fonction de ses propres compétences personnelles au lieu d'être jugée par rapport aux caractéristiques présumées d'un groupe[32].

Le problème ultime est de décider si la personne responsable de l'accommodement a démontré que l'accommodement avait été offert jusqu'au point où il constituerait un préjudice injustifié. Dans cette analyse, la procédure d'évaluation de l'accommodement est aussi importante que son contenu même[33].

Les facteurs suivants ne sont pas exhaustifs, mais doivent être pris en compte au cours de l'analyse[34] :

- si la personne responsable de l'accommodement s'est renseignée sur des approches différentes qui n'ont pas d'effet discriminatoire;
- les raisons pour lesquelles des solutions viables n'ont pas été mises en œuvre;
- l'aptitude à adopter des normes différentes qui correspondent aux différences et aux capacités individuelles et de groupe;
- si les personnes responsables de l'accommodement peuvent atteindre leurs objectifs légitimes d'une façon moins discriminatoire;
- si la norme est conçue correctement pour assurer la qualité désirée sans imposer un fardeau excessif à ceux auxquels elle s'applique;
- si les autres parties qui sont tenues d'aider à la recherche d'accommodements remplissent leurs rôles.

2. *Conception inclusive*

Beaucoup d'aspects de la société sont fondés sur des notions traditionnelles de la « famille idéale » et peuvent exclure les membres des familles qui ne se conforment pas à ces idées. Par exemple, les heures de travail normales et supplémentaires rappellent une époque où il était courant, pour les familles, d'avoir un de leurs membres à la maison pour dispenser des soins à plein temps aux enfants et aux aînés; les politiques relatives à l'enregistrement des naissances n'ont reconnu que très récemment les familles créées par les personnes gaies et lesbiennes; les politiques des conseils scolaires sur les autobus scolaires peuvent ne pas reconnaître les besoins des familles en garde conjointe; et le manque d'accès à des programmes d'université à temps partiel exclut les personnes qui ont des exigences importantes en matière de prestation de soins. Le fait de ne pas tenir compte, dans les conceptions, des besoins des

personnes défavorisées par l'état familial peut leur créer des obstacles et en faire des victimes de discrimination.

La Cour suprême du Canada a énoncé clairement que la société doit être conçue de façon à inclure toutes les personnes indépendamment de leur appartenance à un groupe protégé par le *Code*[35]. Il n'est plus acceptable de structurer des systèmes d'une façon qui ignore les besoins liés à l'état familial; bien plutôt, les systèmes doivent être conçus de façon à ne pas créer d'obstacles physiques, systémiques ou au niveau des attitudes pour les personnes défavorisées par l'état familial.

Un corollaire de cette idée qu'il faut éviter les obstacles à l'étape de la conception en la rendant inclusive est que, là où des systèmes et des structures existent déjà, les organismes doivent être conscients de l'existence possible d'obstacles systémiques et chercher activement à les débusquer et à les éliminer. Lorsque les obstacles ont été identifiés, les organismes doivent les supprimer plutôt que de mettre en place des adaptations au coup par coup à moins que cela ne leur cause un préjudice injustifié.

La conception inclusive n'est pas seulement un principe des droits de la personne, c'est une question de bon sens. Les employeurs qui ne tiennent pas compte des besoins des personnes qui ont des responsabilités en matière de prestation des soins risquent de souffrir de niveaux plus élevés d'absentéisme, d'épuisement professionnel et de renouvellement parmi leurs employés. Des pratiques flexibles et inclusives peuvent être un atout considérable pour attirer et pour conserver des travailleurs hautement spécialisés et motivés[36]. De même, les fournisseurs de services qui ne tiennent pas compte des besoins des familles risquent de se couper d'un marché potentiel important.

3. Identification des besoins liés à l'état familial

Dans la plupart des cas, les besoins d'accommodement associés à l'état familial sont liés aux responsabilités en matière de prestation des soins. Les tribunaux des droits de la personne ont jugé que le motif de l'état familial doit être interprété de façon à inclure les besoins en matière de prestation de soins associés à la relation parent-enfant[37].

Toutes les circonstances liées à l'état familial et à la prestation des soins ne donnent pas lieu à une obligation d'accommodement. Comme noté ci-dessus, l'obligation d'accommodement n'apparaît que lorsqu'un cas de discrimination *prima facie* a été démontré. Lorsque les règles, les exigences, les normes ou les facteurs ont pour effet de défavoriser des personnes qui ont des responsabilités importantes en matière de prestation de soins en rapport avec leur état familial, soit en leur imposant des fardeaux qui ne sont pas imposés aux autres, soit en leur refusant ou en limitant leur accès à des possibilités, des bénéfices ou des

avantages offerts aux autres, une obligation d'accommodement aux besoins liés à la prestation des soins associés à l'état familial peut se présenter[38]. Dans la plupart des cas où il y a un conflit notable entre une responsabilité importante en matière de prestation de soins et une règle, une exigence, une norme ou un facteur institutionnel, une obligation d'accommodement s'impose[39].

Pour décider si une obligation d'accommodement s'impose, les considérations suivantes peuvent être utiles :

1. **La nature de la responsabilité en matière de prestation de soins et le conflit entre cette responsabilité et les règles, exigences, normes, processus et autres facteurs de l'organisme.**

Ce facteur doit être évalué au cas par cas. Plus l'obligation en matière de prestation de soins en cause est importante et plus l'interférence de cette règle, exigence ou facteur est grave, plus il y a de chances qu'une obligation d'accommodement s'impose. Par exemple, il y a plus de chances que l'obligation d'accommodement s'impose en cas de maladie grave d'un membre de la famille qu'en réponse au désir d'être présent à une activité de loisirs d'un enfant[40]. L'évaluation de la responsabilité en cause doit être fondée sur la réalité pratique et vécue des soins prodigués à des enfants, des aînés ou des personnes avec un handicap. Elle doit également tenir compte de toute la gamme des différents types de familles : par exemple, les *a priori* stéréotypés sur les LGBT peuvent rendre ces familles, et donc leurs besoins d'accommodement, invisibles pour les employeurs.

2. **Les obstacles systémiques auxquels font face les pourvoyeurs de soins, y compris les effets de recoupement avec les motifs du handicap, de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle, de la race et des motifs liés à la race, et de l'état matrimonial.**

Il est trop facile de considérer les besoins individuels en matière de prestation de soins comme des problèmes personnels isolés. Un employé qui cherche à réduire ses heures de travail ou à rendre son horaire flexible pour répondre aux besoins de ses enfants ou de ses parents vieillissants peut facilement être considéré comme exprimant simplement ses préférences personnelles pour trouver un équilibre entre ses différentes responsabilités. Considérés à la lumière plus vaste des désavantages auxquels font face les personnes qui dispensent des soins, particulièrement celles qui sont vulnérables du fait qu'elles sont racialisées, qu'elles ont un revenu faible, qu'elles sont nouvellement arrivées, que ce sont des femmes, qu'elles ont un handicap ou qu'elles sont seules en charge des enfants, ces « problèmes personnels isolés » peuvent être vus dans une lumière différente.

En évaluant les demandes d'accommodement fondées sur l'état familial, les organismes devraient s'interroger sur les obstacles systémiques qui risquent

d'exister dans leur propre établissement et se poser des questions sur la représentation qu'ils se font des personnes avec d'importantes responsabilités en matière de prestation de soins, sur leur culture organisationnelle et sur le caractère inclusif de leurs politiques, procédures et pratiques en matière de prise de décisions. Les obstacles systémiques particuliers auxquels doivent faire face les personnes qui prodiguent des soins dans les secteurs de l'emploi, du logement et des services sont discutés dans les sections correspondantes.

3. La disponibilité et la pertinence des soutiens sociaux disponibles pour répondre aux besoins des pourvoyeurs de soins

Pour déterminer si une règle, un facteur ou une exigence entrave notablement une responsabilité de prestation de soins, il est important de se demander s'il existe ou non des services et des soutiens sociaux qui pourraient aider la personne à répondre à ses besoins sans avoir recours à des accommodements. Par exemple, les employés qui travaillent par roulement et découvrent qu'il n'existe simplement pas de soutien en matière de garde d'enfants ou de soins aux personnes âgées le soir et en fin de semaine ont besoin de trouver un accommodement avec leur employeur. Il faut tenir compte à la fois de la pertinence et de la disponibilité des soutiens : les pourvoyeurs de soins ne devraient pas être obligés de placer les personnes qu'ils aiment dans des situations de risque notable, de préjudice physique, émotionnel ou psychologique afin de répondre aux besoins de leur employeur, de leur propriétaire ou de leur fournisseur de services.

4. Accommodement approprié

Lorsqu'un besoin d'accommodement lié à l'état familial a été identifié, l'organisme doit trouver et mettre en œuvre l'accommodement le plus approprié dont l'application ne lui cause pas un préjudice injustifié. La détermination de ce qui est et de ce qui n'est pas un accommodement approprié est une détermination séparée de l'analyse du préjudice injustifié.

Un accommodement sera considéré approprié s'il a pour effet de donner à la personne une chance égale de parvenir au même niveau de rendement et de profiter du même niveau d'avantages et de privilèges que les autres, ou s'il est proposé ou adopté dans le but d'exploiter une possibilité et qu'il répond aux besoins liés à l'état familial de la personne.

> **Exemple** : Plutôt que d'exiger des employés qui ont des besoins en matière de prestation de soins d'utiliser leurs jours de vacances pour répondre à ces besoins, et donc de perdre des avantages sociaux par rapport aux autres employés, un employeur permet aux employés d'utiliser leurs journées de maladie à la fois pour leurs propres maladies et pour celles des personnes dont ils s'occupent.

Les organismes n'ont pas besoin d'offrir plus que ce que la personne requiert afin de répondre aux besoins réels identifiés liés à l'état familial. Par exemple, si le changement de l'emploi du temps permet à l'employé de s'acquitter d'une responsabilité importante en matière de prestation de soins, l'employeur n'a pas besoin de lui offrir un jour de congé payé.

L'accommodement le plus approprié sera l'accommodement qui facilite le plus l'inclusion et la participation complètes et qui répond de façon efficace aux problèmes systémiques.

> **Exemple :** Plutôt que d'offrir une exemption unique à une étudiante avec des responsabilités substantielles en matière de prestation de soins pour lui permettre d'obtenir son diplôme en travaillant à mi-temps, un établissement d'éducation réexamine si l'exigence que les élèves terminent leurs études à plein temps est une exigence de bonne foi. Lorsqu'il détermine que ce n'est pas le cas, il change la règle et autorise les études à temps partiel.

Il sera plus difficile pour un organisme qui n'a pas pris les mesures nécessaires pour examiner et mettre en place des politiques et des pratiques qui soutiennent et incluent les pourvoyeurs de soins de justifier son refus des demandes individuelles de flexibilité.

C'est un principe de la loi sur les droits de la personne qu'il n'y a pas de formule fixe pour l'accommodement : les besoins de chaque personne sont uniques et doivent être considérés à nouveau chaque fois qu'une demande d'accommodement est présentée. Les accommodements doivent tenir compte des situations et des exigences individuelles. Cependant, il est également vrai que beaucoup d'accommodements profitent à un grand nombre de personnes identifiées par le motif de l'état familial.

Si l'accommodement le plus approprié risque de causer un préjudice injustifié à l'organisme, celui-ci doit envisager d'avoir recours à l'accommodement le plus proche ou à un accommodement graduel ou intérimaire.

Les accommodements doivent tenir compte des réalités pratiques de la prestation de soins. Un accommodement qui n'est pas en accord avec de bonnes pratiques de prestation de soins ou qui risque d'imposer un fardeau indu à la famille ne sera pas jugé approprié.

> **Exemple :** Le père d'un enfant avec un handicap a trouvé un centre qui peut offrir des programmes et des soins spécialisés à l'enfant après les heures d'école. Cependant, le centre ferme à 17 h. Une solution possible est de laisser l'enfant avec un adolescent du voisinage après l'école. Cependant, du fait de la nature des besoins médicaux complexes de

l'enfant, le père est préoccupé par le fait que toute erreur ou tout manque d'attention de la part de l'adolescent place l'enfant dans une situation de risque. Bien que l'employeur du père préfère le second choix parce que ses heures normales vont de 9 h à 17 h 30, il reconnaît que cela ne serait pas une adaptation appropriée et autorise plutôt le père à travailler de 8 h à 16 h 30.

On trouvera des exemples de stratégies possibles d'accommodement dans le contexte de l'emploi à la section IX.3.

5. Rôles et responsabilités

L'accommodement est un processus qui fait intervenir plusieurs parties. Toutes les personnes qui participent au processus d'accommodement devraient travailler dans la coopération et le respect afin d'élaborer et d'appliquer des solutions appropriées.

La personne qui demande l'accommodement a la responsabilité d'informer la personne à qui elle adresse sa demande qu'elle a des besoins en matière de prestation de soins liés à une relation parent-enfant et qu'il y a un conflit entre ses besoins et les règles, exigences, normes, processus ou procédures de l'organisme.

Les personnes qui demandent un accommodement devraient faire des efforts raisonnables pour chercher à tirer parti des ressources de l'extérieur à leur portée avant de présenter une demande d'accommodement à un employeur, un propriétaire ou un fournisseur de services. Cependant, ces ressources devraient :

- répondre de la façon la plus appropriée aux besoins d'accommodement de la personne,
- être conformes aux bonnes pratiques de prestation de soins,
- ne pas imposer un fardeau indu à la famille.

Ce sont les personnes qui ont besoin de l'accommodement qui sont les mieux placées pour identifier et évaluer les ressources de l'extérieur. Cependant, c'est une bonne pratique pour les employeurs et les fournisseurs de services d'aider leur personnel à se renseigner sur ces ressources, par exemple grâce au programme d'aide aux employés.

Les fournisseurs d'accommodement devraient accepter de bonne foi les demandes à moins qu'il y ait des raisons objectives de ne pas le faire. Si nécessaire, les organismes peuvent demander une preuve de la validité des besoins de la personne qui demande l'accommodement, par exemple une preuve médicale liée au handicap ou à la maladie d'un membre de la famille.

> **Exemple :** Une employée a des antécédents d'absentéisme et a fait l'objet de mesures disciplinaires dans le passé pour ne pas avoir fourni de raisons valides à ses absences. Lorsque cette employée demande que ses heures de début et de fin de travail soient plus flexibles pour lui permettre de répondre à de nouvelles responsabilités envers une personne âgée, l'employeur demande des informations supplémentaires pour vérifier que le besoin existe.

Les organismes peuvent demander les renseignements raisonnables nécessaires pour clarifier la nature et la portée du besoin d'accommodement.

> **Exemple :** Une employée demande un long congé pour s'occuper d'un enfant atteint d'une grave maladie. L'employée fournit à l'employeur les documents médicaux qui confirment la maladie de l'enfant et en prévoient la durée approximative.

L'organisme peut aussi demander des renseignements raisonnables au sujet de toute ressource de l'extérieur disponible sur laquelle la personne s'est renseignée.

> **Exemple :** Le père d'un employé a fait une chute grave et n'est plus capable de s'acquitter des tâches ménagères par lui-même. L'employé demande une réduction temporaire de ses heures de travail hebdomadaire pour pouvoir s'occuper des besoins de son père. Il indique à son employeur qu'il s'est renseigné sur les services à domicile pour son père et qu'il y a une liste d'attente d'approximativement six mois. L'employeur lui accorde une semaine de travail réduite pendant six mois.

Cependant, les organismes ne devraient pas demander de détails sur les arrangements familiaux privés à moins qu'il y ait des raisons objectives de croire que la personne qui demande l'accommodement n'agit pas de bonne foi. Par exemple, un employeur n'a pas nécessairement le droit de savoir pourquoi un autre frère ou sœur ne joue pas un rôle plus important dans les soins apportés à un parent vieillissant. Les fournisseurs d'accommodement ne devraient pas poser de questions fondées sur des stéréotypes (comme « pourquoi est-ce que votre femme ne le fait pas? »).

Comme les renseignements liés aux besoins et aux arrangements familiaux peuvent être extrêmement personnels, les organismes devraient prendre des mesures pour veiller à ce que les renseignements demandés restent confidentiels et ne soient partagés qu'avec ceux qui en ont besoin.

Les organismes devraient agir en temps utile, jouer un rôle actif dans la recherche de solutions et assumer les coûts exigés par l'accommodement. Les demandeurs d'accommodement devraient collaborer au processus, fournir les

renseignements pertinents et observer toute norme dont ils ont convenu une fois que l'accommodement a été fourni.

6. *Préjudice injustifié*

Les fournisseurs ne sont pas tenus d'offrir des accommodements qui leur causeraient un préjudice injustifié. Le test pour définir le préjudice injustifié est expliqué en détail dans le document de la Commission intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*. La même norme s'applique à tous les motifs du *Code*, y compris l'état familial.

Le *Code* prescrit trois considérations pour évaluer si un accommodement causerait un préjudice injustifié. Aucune autre considération, à part celles qui peuvent tomber dans ces trois catégories, ne peut être sérieusement considérée. Il s'agit de ce qui suit :

- le coût,
- les sources extérieures de financement, s'il en est,
- les exigences en matière de santé et de sécurité, le cas échéant.

Le fardeau de la preuve qu'un accommodement causerait un préjudice injustifié repose sur le fournisseur de l'accommodement. Les preuves requises pour démontrer un préjudice injustifié doivent être réelles, directes, objectives et, s'il s'agit de coûts, chiffrables. Une simple allégation, sans preuve à l'appui, que le coût ou le risque est « trop élevé », fondée sur des impressions ou des stéréotypes, ne suffira pas.

Dans la plupart des cas, les accommodements qui permettent de répondre aux besoins liés à l'état familial n'exigent pas de dépenses notables. Ils entraînent plutôt une augmentation de la flexibilité des politiques, des règles et des exigences. Cela peut présenter certains inconvénients administratifs, mais les inconvénients par eux-mêmes ne constituent pas un facteur de définition d'un préjudice injustifié.

Les accommodements offerts aux personnes identifiées par l'état familial peuvent, dans certains cas, causer du ressentiment parmi les collègues de travail qui perçoivent ces personnes comme bénéficiant de privilèges et d'avantages injustifiés. Le recours à une approche inclusive de l'accommodement répondra à certaines de ces préoccupations puisque tout le monde peut tirer avantage des méthodes qui augmentent la flexibilité et le choix. Étant donné que chacun d'entre nous sera soit un bénéficiaire soit un fournisseur de soins à un moment ou un autre de sa vie, les accommodements offerts en réponse aux besoins liés à l'état familial finissent par profiter à tous. En tout cas, les employeurs devraient prendre des mesures positives pour sensibiliser leurs

organismes au *Code* et veiller à ce que les demandeurs d'accommodement ne se retrouvent pas victimes d'une atmosphère empoisonnée.

VII. Responsabilité organisationnelle

La responsabilité ultime eu égard à la création d'une atmosphère saine et inclusive repose sur les employeurs, les propriétaires, les syndicats, les associations professionnelles, les fournisseurs de services et les autres organismes et établissements couverts par le *Code*. Il y a une obligation de veiller à ce que l'environnement soit à l'abri de la discrimination et du harcèlement. Qu'une plainte ait été déposée ou non, il n'est pas acceptable, du point de vue des droits de la personne, de décider de ne pas tenir compte de l'existence possible de discrimination ou de harcèlement, d'ignorer ce qui se passe et de ne rien faire pour redresser les problèmes liés aux droits de la personne.

Un organisme viole le *Code* lorsqu'il empiète sur le *Code* directement ou indirectement, intentionnellement ou non intentionnellement, ou s'il n'empiète pas directement sur le *Code*, mais plutôt autorise, tolère, adopte ou ratifie un comportement qui est contraire au *Code*. Les organismes devraient veiller à ce que les règles, les politiques, les procédures, les processus de prise de décisions et la culture organisationnelle ne semblent pas discriminatoires et n'aient pas d'effets discriminatoires.

En outre, il y a un devoir, au nom des droits de la personne, de ne pas tolérer ou poursuivre une action discriminatoire qui s'est déjà produite, car cela aurait pour effet d'étendre ou de prolonger la durée de l'action discriminatoire initiale. L'obligation s'étend à ceux qui, bien que n'étant pas les principaux acteurs, se retrouvent pris dans la situation discriminatoire par le biais de relations contractuelles ou autrement[41]. Un organisme devrait également ne pas punir une personne à cause de la façon dont elle a réagi à la discrimination ou au harcèlement : on peut s'attendre à ce que les personnes qui croient raisonnablement qu'elles font l'objet de discrimination trouvent l'expérience troublante et réagissent avec colère et d'une façon verbalement agressive.

Il incombe aux syndicats et aux associations professionnelles de s'assurer qu'ils ne pratiquent ni ne tolèrent la discrimination et le harcèlement et qu'ils n'y contribuent pas. Ils peuvent être tenus responsables de politiques ou d'actions discriminatoires au même degré que l'employeur et ils partagent les mêmes obligations de prendre des mesures pour redresser un environnement harcelant ou empoisonné. Lorsqu'un syndicat ou une association professionnelle fait obstruction à un processus d'accommodement, il ou elle peut faire l'objet d'une plainte au motif des droits de la personne.

Les décisions rendues à l'issue des causes fondées sur les droits de la personne concluent fréquemment à la responsabilité de l'organisme et évaluent les dommages d'après le défaut de l'organisme de répondre de façon appropriée à la discrimination et au harcèlement. Un organisme peut répondre à des plaintes concernant des cas individuels de discrimination ou de harcèlement, mais sa réponse peut ne pas être jugée acceptable si le problème sous-jacent n'est pas réglé. Au-delà de la sanction des auteurs du harcèlement, il peut exister un environnement empoisonné ou une culture organisationnelle qui exclut ou marginalise les personnes au motif de l'état familial. Dans ce cas, l'organisme devra prendre des mesures supplémentaires, comme la formation et l'éducation, afin de répondre au problème de façon plus appropriée.

L'examen des facteurs suivants a été suggéré pour déterminer si un organisme s'est acquitté de ses responsabilités en réponse à une plainte au motif des droits de la personne :

- procédures en place à l'époque pour traiter de la discrimination et du harcèlement;
- promptitude de la réponse de l'organisme à la plainte;
- sérieux avec lequel la plainte a été traitée;
- ressources rendues disponibles pour traiter la plainte;
- si l'organisme offrait un environnement de travail sain à la personne qui s'est plainte;
- jusqu'à quel point les mesures prises ont été communiquées à l'auteur de la plainte[42].

En vertu du paragraphe 46.3 du *Code*, une personne morale, un syndicat ou une association professionnelle, une association non dotée de la personnalité morale ou une organisation patronale sera tenue responsable, en matière de discrimination, des omissions et des actes commis par ses employés et/ou ses mandataires dans le cadre de leur emploi. C'est ce que l'on appelle la responsabilité du fait d'autrui. Cela s'applique non seulement aux violations des droits de la personne dans le lieu de travail, mais également dans le domaine du logement, des biens, des services ou des installations, des contrats, et de l'appartenance à des syndicats et à des associations professionnelles.

En termes simples, la position de la Commission est que la responsabilité du fait d'autrui attribue automatiquement la responsabilité de la discrimination à un organisme pour les actes de ses employés ou de ses mandataires accomplis pendant les heures normales de travail, que l'organisme en ait ou non connaissance, qu'il y participe ou non, ou qu'il ait ou non le contrôle de ces actes.

La responsabilité du fait d'autrui ne s'applique pas aux violations des articles du *Code* qui traitent du harcèlement bien que, puisque l'existence d'un environnement empoisonné est une forme de discrimination, lorsque le

harcèlement aboutit à la création d'un environnement empoisonné, la responsabilité du fait d'autrui en vertu du paragraphe 46.3 du *Code* est restaurée. De plus, en de tels cas, la « théorie organique » de la responsabilité des sociétés peut s'appliquer. C'est-à-dire qu'un organisme peut être responsable des actes de harcèlement exécutés par ses employés s'il peut être démontré qu'il était au courant du harcèlement ou que l'auteur du harcèlement fait notoirement partie de la direction ou de « l'âme dirigeante » de l'organisme. En de tels cas, les décisions, actes ou omissions de l'employé engagent la responsabilité de l'organisme si :

- l'employé qui fait partie de « l'âme dirigeante » s'adonne au harcèlement ou à un comportement incorrect qui est contraire au *Code*; ou
- l'employé qui fait partie de « l'âme dirigeante » ne réagit pas comme il se doit au harcèlement ou au comportement incorrect alors qu'il en est au courant ou devrait raisonnablement en être au courant.

Généralement parlant, les cadres et les principaux décideurs d'un organisme constituent son « âme dirigeante ». Les employés qui n'ont qu'une autorité de supervision peuvent également faire partie de l'âme dirigeante s'ils fonctionnent ou paraissent fonctionner comme des représentants de l'organisme. Même des non-superviseurs peuvent être considérés faire partie de l'âme dirigeante s'ils ont en fait une autorité de supervision ou qu'ils ont une responsabilité notable dans l'encadrement des employés. Par exemple, un membre d'une unité de négociation qui est chef de section peut être considéré comme faisant partie de « l'âme dirigeante » d'un organisme.

VIII. Comment prévenir la discrimination fondée sur l'état familial et y répondre

Les organismes et les lieux de travail peuvent prendre un certain nombre de mesures pour prévenir les plaintes au motif des droits de la personne et y répondre de façon appropriée. Les points suivants représentent des éléments importants de la stratégie d'un organisme pour traiter des questions des droits de la personne liés à l'état familial :

1. Politiques anti-harcèlement et anti-discrimination et procédures de traitement des plaintes

Les politiques anti-discrimination et anti-harcèlement sont des instruments utiles pour promouvoir l'équité et la diversité au sein d'un organisme. L'adoption, la mise en œuvre et la promotion de ces politiques peuvent contribuer à limiter un préjudice potentiel et à réduire la responsabilité de l'organisme en cas de plainte. Ces politiques devraient faire mention explicite de la discrimination fondée sur tous les motifs du *Code*, y compris l'état familial.

Ces éléments devraient être développés en collaboration avec les partenaires du lieu de travail et de l'organisme, le cas échéant, comme les syndicats. Les syndicats sont des partenaires importants dans la création d'un lieu de travail non discriminatoire. Dans le cadre d'initiatives de « meilleures pratiques », ils devraient travailler avec les employeurs à l'élaboration des politiques et des procédures internes.

On trouvera une description détaillée des meilleures pratiques pour élaborer et mettre en œuvre de telles politiques et procédures dans la publication de la Commission intitulée *Guide des Droits de la Personne au Travail*[43].

2. Programmes d'examen et d'élimination des obstacles

Les organismes devraient prendre des mesures proactives pour veiller à ce que les politiques, les programmes, les règles et les exigences n'aient pas d'effets négatifs en matière d'état familial. Les organismes devraient procéder à des examens réguliers et, selon ce qu'ils ont découvert, élaborer et mettre en œuvre des stratégies d'élimination des obstacles. On trouvera des exemples d'obstacles courants dans les sections sur l'emploi, le logement et les services.

De même, les organismes devraient veiller à ce que, lorsque de nouvelles politiques, procédures, règles et règlements sont élaborés, leur effet possible sur les personnes identifiées par l'état familial soit pris en compte et que les options les plus inclusives soient choisies, tant que cela ne constitue pas un préjudice injustifié.

3. Éducation et formation

L'éducation et la formation sont des composantes essentielles de la stratégie des droits de la personne de tout organisme. Les cadres comme le personnel devraient avoir une compréhension approfondie non seulement des exigences du *Code* et des propres politiques et procédures de l'organisme en matière de droits de la personne, mais aussi des obstacles et des stéréotypes courants auxquels se heurtent les personnes identifiées par les motifs du *Code*, y compris l'état familial.

L'éducation et la formation ne sont pas une panacée pour tous les problèmes de droits de la personne : elles donneront les meilleurs résultats lorsqu'elles seront accompagnées de politiques et de procédures vigoureuses et efficaces, et d'une stratégie proactive pour édifier un organisme inclusif.

IX. Emploi

Le lieu de travail repose encore dans une grande mesure sur le postulat que les familles sont composées de façon traditionnelle de deux parents hétérosexuels

mariés, dont l'un s'occupe à plein temps des enfants, des parents âgés et d'autres membres de la famille si nécessaire. Les emplois du temps, les politiques et les avantages sociaux ne correspondent que trop souvent au postulat que les employés n'ont pas d'obligations substantielles en matière de prestation de soins. Le corollaire de ce postulat est la croyance que les travailleurs qui ont effectivement des obligations substantielles en matière de prestation de soins sont de quelque façon des employés inférieurs et indésirables.

En réalité, cependant, tous les employés devront, à un moment de leur carrière, s'efforcer de répondre aux exigences du travail et des soins à prodiguer à leur famille. La reconnaissance des responsabilités familiales des employés est un élément important du recrutement, de la conservation et de l'obtention du meilleur rendement possible des employés.

C'est également la loi. L'article 5 du *Code* exige des employeurs qu'ils dispensent à leurs employés un traitement égal sans discrimination fondée sur l'état familial. L'article 11 prévoit que les exigences qui ont un effet négatif sur les employés identifiés par leur état familial sont discriminatoires à moins que l'exigence soit raisonnable et de bonne foi et que l'employeur ait fait tout ce qu'il pouvait sans subir lui-même un préjudice injustifié. Dans *Brown c. Ministre du Revenu national, Douanes et Accise,* le Tribunal canadien des droits de la personne a jugé que les employeurs avaient un devoir de répondre aux besoins liés à l'état familial, y compris les besoins des employés de trouver un « équilibre délicat entre les besoins de la famille et les exigences de l'emploi »[44]. La Cour d'appel de la Colombie-Britannique a jugé qu'il y aura une preuve *prima facie* de discrimination et l'obligation d'accommodement qui en résulte si un changement imposé aux modalités ou conditions d'emploi par un employeur a pour effet de causer une interférence grave avec une obligation ou un devoir parental ou familial substantiel de l'employé[45].

1. Attitudes négatives et a priori *liés à l'état familial*

Du fait des attitudes négatives et des stéréotypes associés au rôle de pourvoyeur de soins, les employeurs peuvent partir du principe que les personnes avec des responsabilités importantes en matière de prestation de soins ne voudront pas travailler de longues heures, faire de temps supplémentaire ni se charger de projets difficiles ou complexes, et peuvent consciemment ou inconsciemment parquer ces personnes dans des créneaux qui correspondent à ces suppositions. À cause des *a priori* sociétaux continus eu égard aux rôles des sexes, ces stéréotypes peuvent avoir un effet particulièrement grave sur les femmes dans la population active.

De même, le stigmate que certains continuent à associer au fait d'être un parent seul, un jeune parent ou un parent LGBT peut causer des désavantages

notables dans le lieu de travail. Dans *Moffat c. Kinark Child and Family Services (N° 4)*, une commission d'enquête sur les droits de la personne a jugé qu'un homme gai avait été victime de discrimination fondée sur l'état familial et l'orientation sexuelle lorsqu'il avait fait l'objet de rumeurs dans le lieu de travail, de harcèlement et de fausses accusations parce qu'il était le parent d'accueil d'un garçon adolescent[46].

Les décisions concernant le recrutement, la promotion, la formation ou le renvoi ne devraient pas être fondées, directement ou indirectement, sur des hypothèses liées à l'état familial. Il suffit que l'état familial soit l'une des raisons d'une décision ou d'un traitement pour que ce dernier puisse être considéré discriminatoire. Plutôt que de juger les personnes en fonction des caractéristiques présumées d'un groupe, les employeurs devraient veiller à les considérer et à les évaluer en fonction de ce qu'elles ont d'unique. Par exemple, plutôt que de présumer qu'une personne avec des responsabilités en matière de prestation de soins ne serait pas intéressée par une réinstallation ou une promotion, il faut lui offrir les mêmes possibilités, en termes d'offres et qualifications, qu'aux autres membres du personnel.

> **Exemple :** Lorsqu'il interroge des candidats à une promotion, le chef d'entreprise demande à plusieurs reprises à une candidate qui est récemment revenue d'un congé de maternité si son engagement envers sa carrière est authentique, en insistant sur le fait que « cet emploi n'est pas pour ceux qui se contentent du neuf à cinq ». La candidate est finalement laissée de côté en faveur d'une employée qui n'a pas d'enfants.

Les stéréotypes peuvent fonctionner pendant le processus de recrutement ainsi que dans le cadre de l'emploi. Les employeurs devraient donc faire attention, lors du recrutement, de ne pas demander de renseignements qui risquent de révéler l'état familial des candidats. Par exemple les employeurs ne devraient pas demander ce qui suit :

- si une personne a ou a l'intention d'avoir des enfants;
- si une personne a des responsabilités familiales;
- si les responsabilités familiales d'une personne risquent de limiter sa disponibilité.

Les questions concernant les heures irrégulières ou l'aptitude à effectuer des déplacements peuvent révéler l'état familial des candidats et avoir pour effet d'éliminer ces personnes. Les questions sur l'aptitude d'un candidat à travailler de façon irrégulière ou à se déplacer peuvent *seulement* être posées lorsque les heures irrégulières ou les déplacements réguliers sont une exigence authentique de l'emploi. Pour qu'une règle d'un lieu de travail soit de bonne foi, elle doit passer le test décrit à la section VI.1; dans le cadre de ce test, l'employeur doit démontrer qu'il lui serait impossible de s'adapter sans préjudice injustifié.

Le *Code* fait une exception pour les politiques concernant le népotisme et l'anti-népotisme. L'alinéa 24 (1) d) du *Code* autorise précisément les employeurs à accorder ou à retirer un emploi ou un avancement à une personne qui est le conjoint, l'enfant, ou le père ou la mère de l'employé. Par exemple, un employeur peut avoir une politique selon laquelle les conjoints, les pères et mères ou les enfants ne peuvent pas occuper de postes où l'un relèverait de l'autorité de l'autre. Un employeur peut également avoir une politique prévoyant un traitement préférentiel pour les enfants des employés actuels concernant les emplois d'été. Lorsque de telles politiques sont en place, un employeur peut poser des questions pendant le processus de recrutement pour savoir si un candidat est l'enfant ou le père ou la mère d'un employé actuel.

Les renseignements sur l'état familial d'un employé peuvent être pertinents pour la prestation des avantages sociaux. Lorsque c'est le cas, les questions sur le sujet doivent seulement être posées une fois que la personne a été recrutée. Les renseignements qui risquent de divulguer l'état familial d'un employé doivent rester confidentiels. Tous les renseignements doivent être conservés exclusivement par le personnel désigné (comme le personnel des ressources humaines) dans un système de classement dont la sécurité est assurée.

Les collègues de travail tout autant que les cadres et les superviseurs peuvent avoir des attitudes négatives et stéréotypées à l'égard de l'état familial, et ces attitudes peuvent être une cause de harcèlement ou de création d'un milieu de travail empoisonné. Les employeurs doivent prendre des mesures positives pour veiller à ce que leurs lieux de travail soient exempts d'attitudes discriminatoires et de stéréotypes, et qu'ils accueillent les personnes identifiées par l'état familial.

2. Politiques, pratiques et culture dans le lieu de travail

On trouvera ci-dessous une description de certaines politiques et pratiques en vigueur dans les lieux de travail qui constituent couramment un obstacle pour les personnes identifiées par l'état familial. Les employeurs devraient examiner de près leurs politiques sur ces questions pour déterminer si elles risquent de constituer un obstacle fondé sur les motifs du *Code* et, dans l'affirmative, s'il s'agit d'exigences de bonne foi.

2.1 Politiques sur l'absentéisme et les congés d'absence

Il est courant, pour les personnes avec des responsabilités familiales, de trouver que leurs obligations à l'égard des membres de leur famille les obligent à s'absenter du travail. Ces absences peuvent être très courtes ou beaucoup plus longues. Elles peuvent être planifiées ou survenir comme des urgences.

C'est un objectif légitime, pour les employeurs, de veiller à ce que leurs employés soient capables de s'acquitter de leurs tâches de façon sûre et efficace. Les employeurs ont le droit de gérer l'absentéisme. Cependant, les programmes de gestion de la présence au travail qui sont trop rigides et les politiques sur l'absentéisme qui ne tiennent pas compte des besoins des personnes avec des responsabilités en matière de prestation de soins risquent de devenir discriminatoires au motif de l'état familial.

> **Exemple :** La politique relative à la présence au travail d'un employeur établit que toute absence d'un employé pendant une période probatoire de trois mois est une cause de cessation de fonctions. La mère d'un nouvel employé a fait une chute grave. Il prend deux jours de congé pour s'occuper d'elle à l'hôpital et pour organiser des soutiens lors de son retour à la maison. Lorsqu'il revient au travail, il est renvoyé à cause de sa violation de la politique sur la présence au travail.

De même, les employeurs risquent de ne pas tenir compte des besoins des personnes identifiés par l'état familial lorsqu'ils conçoivent leurs programmes et leurs politiques. Par exemple, il n'est pas rare, pour les employeurs, d'autoriser les employés à prendre des jours de congé lorsqu'ils sont malades, mais de ne rien prévoir pour les maladies des membres de leur famille, ou d'exiger des employés que, dans ce cas, ils utilisent leurs jours de vacances. Les employés ne devraient pas se trouver défavorisés par rapport aux autres dans la prestation des avantages sociaux à cause de leurs besoins liés à l'état familial. Lorsque les employeurs prévoient des congés payés pour les employés qui ont des besoins liés à un handicap, à une croyance, à une grossesse ou pour d'autres raisons, ils devraient prévoir un traitement comparable pour les employés avec des besoins liés à l'état familial[47].

La *Loi sur les normes d'emploi*[48] de l'Ontario prévoit certains droits minimums à l'intention des prestataires de soins :

- Les employeurs qui emploient plus de 50 employés doivent prévoir jusqu'à 10 jours de congé non payé pour permettre aux employés de s'occuper d'affaires familiales urgentes, notamment un décès, une maladie grave, une blessure ou une urgence médicale. La « famille » dans ce contexte comprend les conjoints (y compris les conjoints de même sexe), les enfants (y compris les enfants par alliance et les enfants placés en famille d'accueil), les grands-parents, les frères et sœurs, les conjoints des enfants et tout autre parent de l'employé qui dépend de ses soins ou de son aide[49].
- Les employés ont droit à un congé non payé pouvant aller jusqu'à huit semaines pour dispenser des soins ou un soutien à des membres de leur famille qui présentent un sérieux risque de décès au cours des six mois à venir[50].

- Les employées enceintes ont droit à un congé de maternité sous réserve de certaines conditions, et leur sécurité d'emploi, leur ancienneté et leurs avantages sociaux sont protégés pendant ce congé[51].
- Des congés parentaux sont offerts aux employés qui répondent aux exigences prévues. La sécurité d'emploi, l'ancienneté et les avantages sociaux sont protégés pendant ces congés[52].

Pour plus de détails sur ces droits, il faut consulter la *Loi sur les normes d'emploi* et le ministère du Travail. Il faut insister sur le fait qu'il s'agit là de normes minimales seulement et qu'elles doivent être interprétées et mises en œuvre à la lumière du *Code*. L'obligation prévue dans le *Code* d'offrir des accommodements l'emporte sur les exigences de la *Loi sur les normes d'emploi*, et les employeurs peuvent être obligés par le *Code* d'aller au-delà de ces exigences minimales.

2.2 Heures de travail et heures supplémentaires

Les heures de travail inflexibles, excessives et imprévisibles peuvent constituer des obstacles pour les personnes qui ont des responsabilités en matière de prestation de soins. Les tribunaux et les cours ont jugé dans leurs décisions que les employeurs pouvaient être obligés d'envisager de modifier les heures de travail et les emplois du temps afin de répondre aux besoins liés à l'état familial[53].

Les règles inflexibles concernant les heures de travail et les pauses peuvent constituer des obstacles pour les employés qui cherchent à s'acquitter de leurs responsabilités à la fois envers leur employeur et envers ceux qu'ils aiment. Par exemple, étant donné que peu de garderies fonctionnent avant 8 h le matin ou après 18 h, même l'employé le plus consciencieux qui a des enfants peut trouver difficile de se plier à un emploi du temps qui exige de commencer à travailler précisément à 8 h. Il est évident qu'il y a certaines circonstances où la nature du travail exige des heures précises pour le début et la fin du travail, et pour les pauses. Lorsque ces emplois du temps ne sont pas une exigence de bonne foi, les employeurs doivent envisager d'offrir des horaires plus flexibles et prévoir au minimum des ajustements pour répondre aux besoins liés au *Code*.

Certaines professions ou certains lieux de travail ont une « culture des heures » selon laquelle la valeur et la conscience professionnelle des employés sont jugées par le nombre d'heures qu'ils passent visiblement au travail, indépendamment de leur productivité ou de la qualité de leur travail. Ces cultures du lieu de travail risquent d'exclure ou de sous-évaluer les personnes qui ont des responsabilités notables en matière de prestation de soins, indépendamment de leurs compétences et de leurs accomplissements.

Les personnes qui ont des responsabilités multiples ou très lourdes en matière de prestation de soins peuvent trouver impossible de travailler de longues heures

de façon régulière. Lorsque ces heures ne sont pas une exigence de bonne foi, les employeurs devraient envisager d'offrir des réductions temporaires ou permanentes des heures de travail ou des arrangements de travail différents.

De même, les employés avec des responsabilités notables en matière de prestation de soins peuvent être incapables d'être toujours disponibles en réponse aux demandes de dernière minute de rester tard et de faire des heures supplémentaires.

Lorsque des soutiens sociaux pour la garde des enfants et les soins aux aînés ou aux personnes avec un handicap sont limités, les employés qui ont des responsabilités notables en la matière peuvent demander des adaptations aux emplois du temps par roulement.

> **Exemple :** Une employée travaillait par roulement nuit et jour. Son mari, un agent de police, était tenu de faire la même chose. Après la naissance de leur premier enfant, ils ont cherché des gardes d'enfants pendant la nuit mais n'ont pas réussi à en trouver dans leur collectivité. L'employée a demandé à son employeur de la limiter à l'équipe de jour. L'employeur a refusé. Un tribunal des droits de la personne a jugé que l'employeur était tenu d'engager un processus d'accommodement avec l'employée et qu'il avait violé les droits de la personne de l'employée[54].

2.3 Exigences de déplacement

Lorsque les employés ont des responsabilités importantes en matière de prestation de soins, leur aptitude à se déplacer de façon régulière ou pour de longues périodes peut être limitée. Ce n'est évidemment pas le cas de tous les employés avec des responsabilités familiales : les employeurs ne devraient pas partir du principe que, par exemple, une personne avec de jeunes enfants ou d'autres responsabilités notables en matière de soins ne sera pas intéressée par un travail qui demande des déplacements. Les déplacements réguliers comptent au nombre des tâches essentielles de certains emplois. Mais, lorsqu'il ne s'agit pas d'une exigence de bonne foi, les employés ne doivent pas se voir refuser certaines possibilités parce que leurs responsabilités en matière de soins les empêchent d'entreprendre des déplacements réguliers ou de longue durée.

Même si le déplacement est une tâche essentielle de l'emploi, les employeurs peuvent l'adapter aux besoins des employés liés à l'état familial en reconnaissant, par exemple, les dépenses encourues pour le soin des personnes à charge ou en offrant les soutiens appropriés.

2.4 Accès aux avantages sociaux

Les pratiques en matière de régime d'avantages sociaux ou d'emploi qui causent des désavantages à cause de l'état familial constituent une discrimination en vertu du *Code*.

Les personnes qui ont des responsabilités en matière de soins courent infiniment plus de risques de se retrouver dans des emplois à temps partiel, occasionnels ou aléatoires[55]. Cela est particulièrement vrai des femmes. Les personnes qui occupent des emplois aléatoires n'ont généralement pas accès aux pensions de retraite et aux régimes d'assurance santé[56]. Cela a des conséquences à long terme pour la sécurité économique des pourvoyeurs de soins et a pour effet de défavoriser les personnes identifiées par l'état familial, particulièrement lorsque ce motif est recoupé par le motif du sexe[57]. Lorsque les différences de traitement des travailleurs à plein temps et à temps partiel ont un effet négatif sur les personnes identifiées par l'état familial, cela peut constituer un motif de plainte en vertu du *Code*.

2.5 Culture du lieu de travail

La culture organisationnelle peut contribuer à la marginalisation des personnes avec des responsabilités en matière de soins, soit qu'elle n'inclut pas ce type de personnes, soit qu'elle soutienne des attitudes négatives envers les personnes défavorisées par leur état familial.

> **Exemple :** Un employeur qui désire développer le travail d'équipe et la camaraderie entre ses employés organise régulièrement des soirées informelles après les heures de travail à l'intention de son personnel au cours desquelles les collègues partagent souvent des renseignements sur les possibilités de formation et de promotion, et les activités qui ont lieu dans le lieu de travail. Les employés avec des responsabilités en matière de soins qui ne sont pas en mesure de participer régulièrement à ces activités se retrouvent « hors du coup » et défavorisés quant à l'accès aux possibilités offertes par le lieu de travail.

> **Exemple :** Une mère de jeunes enfants trouve que, bien qu'elle fasse son travail de façon efficace et que son chef apprécie son rendement, ses collègues partent du principe qu'elle ne fait pas sa part parce qu'elle ne reste pas régulièrement tard au bureau, et elle se retrouve la cible de potins et de commentaires malveillants.

2.6 Représailles

Il arrive souvent que les employés qui ont besoin d'accommodements liés à leurs obligations en matière de prestation de soins craignent que leurs demandes d'accommodements ou l'utilisation de ces accommodements ne se fassent au

détriment de leur situation au travail. Les employés qui cherchent des accommodements liés à leur état familial ne devraient pas être traités comme moins valables ou moins professionnels. Les employeurs doivent assurer un milieu de travail où les pourvoyeurs de soins n'aient pas peur de demander et d'utiliser des stratégies qui s'adaptent à leurs besoins.

> **Exemple :** Une enseignante cherche et obtient un travail à temps partiel afin d'équilibrer ses responsabilités en matière de prestation de soins et son travail. Cependant, elle trouve que son employeur n'approuve plus ses demandes de formation parce qu'il considère qu'elle s'est réfugiée sur la voie de garage réservée aux parents.

3. *Adaptation du lieu de travail aux besoins des pourvoyeurs de soins*

Les employeurs devraient prendre des mesures pour veiller à ce que le lieu de travail soit favorable à la famille et qu'il y règne une culture de vie et de travail positive. Les mesures pour appliquer une telle culture comprennent ce qui suit :

- un énoncé visible exprimé au niveau des cadres supérieurs assurant le soutien continu à un milieu de travail inclusif et bienveillant envers la famille;
- des programmes d'éducation et de formation pour les cadres et le personnel sur les exigences du *Code* eu égard à l'état familial;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie organisationnelle pour assurer la création d'un lieu de travail inclusif.

Les programmes et les politiques devraient reconnaître la gamme et la diversité des familles canadiennes contemporaines, et les soutenir. Leur limitation à une conception étroite des familles non seulement n'est pas en harmonie avec le *Code*, mais peut créer une réaction négative à l'égard des politiques et des programmes de l'organisme, avec des conséquences adverses imprévues. De même, les politiques et les programmes devraient tenir compte de l'effet du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'âge, du handicap et des motifs liés à la race sur l'expérience de l'état familial.

Dans de nombreux cas, la meilleure façon de procéder pour s'adapter aux besoins liés à la prestation de soins est d'accroître la flexibilité et les options offertes à tous les travailleurs. Cette méthode est en harmonie avec le principe de conception inclusive, contribue à la satisfaction, à la productivité et à la conservation des employés, facilite le recrutement du personnel et réduit la nécessité de devoir faire face à des requêtes individuelles multiples. La liste suivante n'est pas exhaustive, mais elle décrit des politiques et programmes qui répondent aux besoins liés à l'état familial.

Programmes d'heures flexibles : Avec un programme d'heures flexibles, l'employeur fixe les heures de travail essentielles (par exemple de 10 h à 15 h) pendant lesquelles tous les employés doivent être au travail, ainsi que la longueur d'une journée de travail normal. Les employés peuvent alors choisir de travailler de 7 h à 15 h, par exemple, ou de 10 h à 18 h.

Semaines de travail comprimées : Selon le programme de semaine de travail comprimée, les employés travaillent un nombre donné d'heures mais en moins de jours – par exemple, en travaillant 10 heures quatre jours par semaine plutôt que huit heures cinq jours par semaine. Il existe de nombreuses variations possibles à ce concept.

Heures de travail réduites : Les employeurs peuvent offrir un accès soit permanent soit temporaire à des heures de travail réduites. Les employés qui ont des heures de travail réduites ne devraient pas être défavorisés en ce qui concerne l'accès à la formation, les avantages calculés au *prorata* ou la qualité du travail.

Partage de l'emploi : Il s'agit là d'une forme innovatrice de la réduction des heures de travail selon laquelle deux employés réduisent chacun leurs heures et partagent un poste et un ensemble de tâches uniques.

Congés autorisés : Au-delà des congés prévus par la loi pour des raisons concernant la maternité, les congés parentaux et les soins médicaux à la famille, les employeurs peuvent offrir des congés étendus ou supplémentaires, à court terme ou à long terme, aux employés qui ont des responsabilités en matière de prestation de soins. Cela peut inclure des congés financés par l'employeur, des congés subventionnés par l'employeur, des congés non payés ou des congés autofinancés (où l'employé paie une portion de son salaire pendant une certaine période de temps pour financer le congé et l'employeur administre les fonds pour qu'un salaire puisse continuer à être payé pendant le congé).

Services de garde d'enfants et de soins aux personnes âgées : Cela peut comprendre des services de renseignements et de renvoi, l'offre de subventions ou de bons, l'accès à des services d'urgence pour les soins aux personnes à charge ou la prestation de soins sur place. Par exemple, certaines grandes compagnies qui requièrent régulièrement que les employés soient disponibles pendant la nuit ont pris des arrangements pour offrir au personnel une garde d'enfants pendant la nuit.

Programmes d'aide aux employés : Les programmes d'aide aux employés peuvent offrir une vaste gamme de services, notamment des renseignements et un renvoi à tout un éventail de programmes, de services de counseling et d'autres soutiens.

Télétravail : Selon ces arrangements, les employés peuvent travailler au moins une partie de leurs heures régulières à la maison.

X. Logement

L'article 2 du *Code* interdit la discrimination en matière d'occupation d'un logement fondée sur l'état familial. Cette interdiction s'applique à la location, à l'expulsion, à l'élaboration des règles et règlements, aux réparations, au harcèlement et à l'utilisation des services et des installations.

On ne connaît que trop l'histoire de ces familles avec des enfants auxquels on a refusé un logement à cause des perceptions négatives associées à l'état familial. Ces perceptions négatives sont aggravées pour les familles jeunes, les familles monoparentales, les familles des collectivités racialisées et autochtones, et celles qui reçoivent l'aide sociale. Les tendances des plaintes dont la Commission est saisie ainsi que les preuves fournies par les sciences sociales indiquent qu'il s'agit là d'un problème endémique persistant sur le marché des logements locatifs. La prévalence continue des logements « réservés aux adultes », malgré l'interdiction claire du *Code*, en est un exemple significatif.

De même, les familles font face à une gamme d'obstacles systémiques à l'accès au logement. Les familles avec de jeunes enfants, les familles monoparentales, les familles avec un handicap ou les parents d'enfants avec un handicap, les familles en provenance de collectivités racialisées, les familles autochtones et nouvellement arrivées courent infiniment plus de risques de n'avoir qu'un faible revenu. Les allocations de logement dispensées aux familles bénéficiaires de l'aide sociale sont très inférieures aux taux du marché. Cela, lié au fait que les logements locatifs sont rares dans bien des régions de la province, place les familles dans une position notablement défavorisée lorsqu'elles cherchent à se loger.

Les familles identifiées par de multiples motifs du *Code* font face à un double désavantage lorsqu'elles cherchent un logement – par exemple une famille dont un membre a un handicap doit trouver un logement qui soit à la fois accessible et qui accepte les enfants.

1. Refus de louer à des familles avec des enfants

Comme indiqué ci-dessus, les familles qui cherchent un logement font face à une gamme d'attitudes et de stéréotypes négatifs et discriminatoires. Certains propriétaires préfèrent ne pas louer à des familles avec des enfants parce qu'ils pensent que les enfants font du bruit, se conduisent mal et risquent d'endommager les lieux. Certains stéréotypes négatifs visent particulièrement les adolescents, particulièrement s'il s'agit de garçons ou de jeunes en provenance

de collectivités autochtones ou racialisées. Les familles monoparentales dirigées par une femme font face à une toute une gamme d'attitudes négatives, particulièrement celles qui sont autochtones, racialisées, jeunes ou assistées sociales, et elles sont la cible de préjugés selon lesquels elles sont moins responsables, moins fiables et plus susceptibles de ne pas payer leur loyer[58]. Les familles d'accueil font également face à des difficultés supplémentaires dans l'accès au logement à cause des attitudes négatives envers les enfants et les familles d'accueil.

Le *Code* autorise effectivement des restrictions liées à l'âge dans le domaine du logement dans certaines circonstances.

- L'article 15 du *Code* autorise le traitement préférentiel des personnes de 65 ans et plus et autorise donc que des logements soient limités à des personnes de plus de 64 ans.
- L'article 14 du *Code* autorise la mise en place de programmes spéciaux pour alléger les difficultés et les désavantages, comme des ensembles d'habitation sans obstacles particulièrement conçus pour les personnes plus âgées avec un handicap.
- L'article 18 offre une défense aux organismes ou aux groupements religieux, philanthropiques, éducatifs, de secours mutuel ou social dont le principal objectif est de servir les intérêts des personnes plus âgées et qui offrent un logement dans le cadre de leurs services.

Cependant, il n'existe pas de défense qui autorise à réserver des logements aux adultes et prévoit en conséquence l'exclusion des enfants ou des personnes au-dessous d'un certain âge[59].

Dans certains cas, les propriétaires refusent directement les demandes à cause de la présence d'enfants. Parfois, ils utilisent un certain nombre d'euphémismes pour décourager ou refuser les demandes des familles avec des enfants. Des déclarations selon lesquelles le bâtiment est :

- un bâtiment « tranquille »;
- un bâtiment « pour adultes »;
- un bâtiment « non isolé »;
- un bâtiment « axé sur les jeunes professionnels »;

peuvent, lorsqu'elles s'ajoutent à un refus de louer à une famille avec des enfants, indiquer qu'une attitude discriminatoire liée à l'état familial a joué un rôle dans le refus. L'article 13 du *Code* interdit la publication ou l'exposition publique de tout avis, écriteau, symbole, emblème ou autre représentation qui indique une intention discriminatoire. L'utilisation de ces expressions dans l'offre de logement peut être considérée comme l'annonce d'une intention discriminatoire.

Les propriétaires ne devraient pas exiger des candidats à un logement qu'ils donnent des renseignements révélateurs de leur état familial. Par exemple, les formules de demande ne devraient pas contenir de question sur l'âge des

co-occupants[60]. Si les propriétaires ont une exigence de bonne foi pour demander de tels renseignements aux locataires, ils peuvent poser la question une fois que la demande de logement a été acceptée.

2. *Critères de location*

Il y a un certain nombre de critères couramment utilisés par les propriétaires pour évaluer leurs locataires éventuels qui peuvent créer des obstacles systémiques pour les familles avec des enfants. Le *Code*, au paragraphe 21 (3), offre des conseils précis aux fournisseurs de logement eu égard à l'utilisation de certains critères pour évaluer et choisir les locataires. Les propriétaires sont autorisés à utiliser les renseignements sur le revenu, les vérifications du crédit et les références en la matière, les antécédents de logement ainsi que les garanties pour évaluer et choisir les locataires. Cependant, le Règlement 290/98 restreint la façon dont ces pratiques commerciales peuvent être utilisées et réaffirme précisément que les propriétaires ne peuvent pas rejeter des locataires éventuels pour des raisons fondées sur les motifs du *Code*. Aucun de ces instruments d'évaluation ne peut être utilisé de façon arbitraire pour éliminer des locataires éventuels à partir des motifs du *Code*. Les critères doivent être utilisés de bonne foi et de façon non discriminatoire. Lorsque les renseignements sur le revenu, les vérifications du crédit et les références en la matière, les antécédents de logement ou les garanties sont appliqués de façon à créer des obstacles systémiques pour les personnes identifiées par un motif du *Code*, le propriétaire devra démontrer qu'il s'agit d'une exigence de bonne foi – c'est-à-dire que les critères ne pourraient pas être appliqués d'une façon qui soit plus accommodante sans créer un préjudice injustifié pour le propriétaire.

2.1 Utilisation des renseignements sur le revenu

Le paragraphe 21 (3) et le Règlement 290/98 autorisent les propriétaires à demander aux locataires éventuels des renseignements sur leur revenu et à en tenir compte. « Les renseignements sur le revenu » comprennent « des renseignements sur le montant, la source et la stabilité du revenu d'un locataire[61] ». Les interdictions du *Code* concernant la discrimination fondée sur l'état d'assisté social signifient que les propriétaires ne peuvent pas faire preuve de discrimination à l'endroit de locataires éventuels au motif que la source de leur revenu provient de l'aide sociale. Les propriétaires ne peuvent pas non plus refuser de tenir compte de revenus comme les allocations qui sont dispensées aux familles d'accueil.

Le propriétaire *ne peut* demander de renseignements sur le revenu et en tenir compte *que* s'il demande également des références en matière de crédit et des renseignements sur les antécédents de logement du locataire éventuel. C'est seulement si le locataire éventuel ne donne pas de renseignements sur ses références de crédit ou ses antécédents de logement lorsque cela lui est

demandé que le propriétaire peut tenir compte des renseignements sur le revenu pris isolément. L'évaluation doit être faite de bonne foi, significative et non discriminatoire.

Une pratique courante des propriétaires, dans le passé, consistait à évaluer les locataires éventuels à partir de certains pourcentages (p. ex., le montant du loyer ne devrait pas représenter plus de 30 % du revenu d'un locataire) ou à appliquer des exigences de revenu minimal. Cette pratique a été évaluée dans *Shelter Corp. c. Ontario*[62] et jugée avoir un effet systémique sur une gamme de groupes protégés par le *Code*, y compris les personnes identifiées par l'état familial[63]. La commission d'enquête a jugé que ces pratiques n'étaient pas des exigences de bonne foi car elles ne permettaient d'aucune façon de prédire si un locataire ne paierait pas le loyer. L'ajout subséquent du paragraphe 21 (3) du *Code* et l'adoption du Règlement 290/98 *n'autorisent pas* les propriétaires à utiliser des exigences de revenu minimal ou à appliquer des pourcentages de revenu comme cela a été clarifié dans une décision subséquente du tribunal[64].

Le Règlement 290/98 fait une exception particulière pour les logements dont le loyer est proportionné au revenu. Lorsqu'ils évaluent les candidats à ce type logement, les propriétaires peuvent demander des renseignements sur le revenu et en tenir compte isolément.

2.2 Antécédents en matière de logement

Le Règlement 290/98 autorise les propriétaires à demander des renseignements sur les antécédents en matière de logement et à en tenir compte, soit isolément soit en combinaison avec d'autres facteurs, pour évaluer un locataire éventuel.

Les locataires éventuels peuvent ne pas avoir d'antécédents en matière de logement pour des raisons liées à des motifs du *Code* : par exemple, les immigrants et les réfugiés récents peuvent ne pas avoir d'antécédents de logement au Canada. Les femmes qui tentent de se réinstaller suite à la rupture d'un mariage peuvent se retrouver dans une situation similaire.

Les propriétaires ne devraient pas interpréter le manque d'antécédents en matière de logement comme des antécédents négatifs[65]. Lorsqu'un locataire éventuel n'a pas d'antécédents de logement pour des raisons liées à un motif du *Code*, les propriétaires devraient chercher d'autres renseignements disponibles au sujet du locataire éventuel pour effectuer une évaluation de bonne foi.

2.3 Antécédents de crédit

Le Règlement 290/98 autorise les propriétaires à demander des références en matière de crédit et à procéder à des vérifications de crédit (avec l'autorisation du locataire éventuel) et à tenir compte de cette information pour accepter ou refuser un locataire.

Les femmes qui se joignent de nouveau à la population active après de longues périodes de prestation de soins, les jeunes familles et les familles de nouveaux venus peuvent ne pas avoir d'antécédents de crédit ou n'en avoir que peu. Les tribunaux des droits de la personne ont jugé que la pratique qui consiste à refuser des candidats qui n'ont que peu ou pas du tout d'antécédents en matière de crédit peut avoir un effet disparate en vertu des motifs du *Code*. Les propriétaires ne doivent pas rejeter les demandes de location sur la base d'un manque d'antécédents de crédit[66].

De toutes façons, les antécédents en matière de crédit doivent seulement être pris en considération s'il s'agit d'une tentative de bonne foi de procéder à une évaluation valide des locataires éventuels.

2.4 Antécédents en matière d'emploi

Certains propriétaires exigent que les locataires éventuels aient un emploi « stable » à long terme. Cette exigence peut poser problème aux pourvoyeurs de soins qui se joignent de nouveau à la population active après de longues périodes consacrées uniquement à dispenser des soins. L'exigence que les candidats aient un emploi permanent ou satisfassent à un critère de durée minimum d'emploi auprès d'un employeur a été jugée discriminatoire en vertu des motifs du *Code*.[67]

2.5 Garants et dépôts de garantie

Le Règlement 290/98 autorise les propriétaires à demander des garanties pour le loyer ou le versement d'un dépôt de garantie conformément à la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (anciennement la *Loi de 1997 sur la protection des locataires*). Bien que le recours à des co-signataires ou à des dépôts de garantie puissent être approprié lorsqu'un locataire n'a pas de bonnes références ou a des antécédents de non-paiement de loyer, il n'est pas permis d'exiger des garants ou des dépôts de garantie parce que le locataire éventuel est un membre d'un groupe protégé par le *Code*, comme un parent seul ou un assisté social.

Lorsque les propriétaires exigent un co-signataire ou un garant, ils ne peuvent pas exiger que cette personne se conforme à des conditions en matière de revenu minimal ou de pourcentage entre le loyer et le revenu qu'il ne serait pas permis d'exiger du locataire éventuel lui-même.

2.6 Préoccupations en matière de santé et de sécurité

Les propriétaires ne peuvent pas refuser de louer un appartement dans un immeuble de grande hauteur à des familles avec de jeunes enfants pour des raisons de santé et de sécurité. Les propriétaires sont tenus par la *Loi de 2006*

sur la location à usage d'habitation de respecter des normes en matière de santé et de sécurité et de veiller à ce que les appartements soient en bon état. Par ailleurs, le besoin lié à l'obligation d'accommodement concernant l'état familial s'applique aux propriétaires : si des modifications sont nécessaires dans un logement pour répondre à des besoins liés à l'état familial, le propriétaire doit apporter les accommodements nécessaires tant qu'ils ne constituent pas pour lui un préjudice injustifié.

> **Exemple :** Une famille avec de jeunes enfants demande à louer un appartement au 10e étage d'un immeuble d'habitation. Le propriétaire s'inquiète pour la sécurité des enfants parce que l'appartement a un balcon. Plutôt que de refuser l'appartement à la famille, le propriétaire veille à ce que le balcon soit conforme à toutes les normes de sécurité appropriées.

3. *Occupation du logement*

3.1 Politiques concernant l'occupation du logement

Les politiques concernant l'occupation du logement doivent être fondées sur des exigences de bonne foi. Les propriétaires ne sont pas tenus d'autoriser le surpeuplement de leurs unités de logement. Cependant, des règles arbitraires concernant le nombre d'occupants par pièce ou par chambre peut avoir un effet négatif sur les familles avec des enfants. Un tribunal des droits de la personne a jugé qu'il y avait violation du *Code* lorsqu'un propriétaire a refusé un appartement de trois chambres à une mère chef de famille avec trois enfants parce que la « norme canadienne » était que ces appartements devraient être loués à des couples avec deux enfants[68]. De même, les propriétaires ne devraient pas refuser des appartements aux familles à cause de règles arbitraires concernant le partage des chambres par des enfants de sexe opposé.

3.2 Transfert de logement

À mesure que des enfants s'ajoutent à une famille, ses besoins en matière de logement évoluent et il lui faut davantage d'espace. Dans ces circonstances, les familles peuvent demander des transferts entre des unités de logement du même bâtiment. Une commission d'enquête de l'Ontario a jugé que les règles qui interdisent les transferts entre les unités de logement sont discriminatoires au motif de l'état familial[69].

3.3 Accès aux installations de loisirs et aux parties communes

Les restrictions fondées sur l'âge à l'accès aux installations de loisirs et aux parties communes peuvent s'avérer discriminatoires au motif de l'état familial. Par exemple, les règles qui interdisent l'utilisation de certains endroits ou de

certaines installations aux enfants, ou qui restreignent leur usage par rapport aux autres occupants ont un effet négatif sur les familles[70].

> **Exemple :** Un condominium restreint l'utilisation de sa piscine et de ses installations de loisirs par les personnes de moins de 18 ans à une période limitée entre 15 h et 17 h. Pour les familles qui n'ont pas d'adultes à la maison pendant les heures de travail, cela signifie essentiellement qu'elles ne peuvent pas utiliser la piscine ni les installations de loisirs avec leurs enfants. Cela peut constituer un motif de plainte pour violation des droits de la personne.

Certaines préoccupations en matière de santé et de sécurité concernant l'usage de certaines installations par les enfants peuvent être légitimes. Lorsqu'une règle restreint ou interdit l'accès à des installations ou à certains endroits d'une façon qui gêne l'utilisation par les familles, il incombe au propriétaire de démontrer que la règle est une exigence de bonne foi et qu'une règle plus inclusive ne pourrait pas être appliquée sans préjudice injustifié.

4. Bruit causé par les enfants

Les personnes qui vivent dans des logements multi-résidentiels sont proches les unes des autres et les enfants, de par leur nature même, peuvent être bruyants. Il est naturel que les enfants pleurent, courent et jouent. Le bruit causé par les enfants est fréquemment une source de conflits dans les immeubles d'appartements. Il a été utilisé comme motif pour refuser un logement, a été à l'origine d'expulsions et a été une cause de harcèlement et d'atmosphère empoisonnée pour les familles avec des enfants.

Le bruit normal associé aux enfants ne devrait pas être un motif de refus de logement, d'expulsion ou de harcèlement des familles. Les parents sont tenus de prendre des mesures en accord avec les bonnes pratiques d'éducation pour gérer le bruit fait par leurs enfants et se conduire en bons voisins. Cependant, il faut reconnaître que les enfants font naturellement du bruit.

Les propriétaires devraient prendre des mesures pour veiller à ce que les familles avec des enfants ne soient pas harcelées par leurs voisins à cause du bruit normal associé aux enfants juste comme ils devraient éviter le harcèlement fondé sur tout autre motif du *Code*. Si nécessaire, les propriétaires peuvent examiner les options possibles, comme le déplacement du locataire qui se plaint ou l'installation d'un système d'isolation, s'il est possible de le faire sans préjudice injustifié.

XI. Services

L'article 1 du *Code* interdit la discrimination fondée sur l'état familial en matière de services, de biens et d'installations. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les établissements d'enseignement, les hôpitaux, les services de transport public, les services sociaux, les lieux publics comme les centres d'achat et les parcs, et les magasins et les restaurants.

1. Attitudes négatives et stéréotypes

La discrimination au motif de l'état familial dans le secteur des services est souvent le résultat de perceptions négatives concernant les enfants ou des types particuliers de famille. Par exemple, les familles monoparentales dirigées par une femme sont fortement stigmatisées, particulièrement lorsqu'elles sont racialisées ou autochtones, ou lorsqu'elles sont assistées sociales. Les familles sont parfois surveillées de très près, et se voient refuser des services ou font l'objet de harcèlement lorsqu'elles cherchent des services.

> **Exemple :** Un fournisseur de services sociaux dit à une mère seule autochtone qu'elle n'a des enfants que pour tirer de l'argent du système et la soumet à une vérification supplémentaire pour s'assurer qu'elle se conforme aux règles du programme.

De même, certaines familles ont du mal à faire reconnaître par des fournisseurs de services qu'elles sont des « vraies » familles. Cela est particulièrement vrai des familles d'accueil et des familles LGBT. Elles peuvent se voir refuser les services habituellement offerts aux familles ou avoir de la difficulté à y avoir accès.

> **Exemple :** Un homme gai s'occupe depuis des années de sa mère avec son partenaire. Lorsque la mère se trouve aux dernières étapes de sa maladie, elle est admise à l'hôpital. Du fait des règles de l'hôpital, le partenaire de son fils ne peut la visiter qu'en prétendant qu'il est un autre de ses fils.

2. Conception inclusive et obligation d'accommodement

C'est essentiellement parce que les services ne sont pas conçus de façon à les inclure que certaines familles sont la cible de discrimination.

> **Exemple :** La mère d'une étudiante en droit est diagnostiquée comme souffrant du cancer. L'école de droit accepte d'offrir à l'étudiante un congé à court terme. Cependant, la mère étant toujours malade une fois le congé

terminé, l'étudiante est forcée d'abandonner l'école de droit parce qu'il n'existe pas la possibilité d'études à temps partiel.

Les fournisseurs de services peuvent prendre des mesures pour faire en sorte que leurs services soient plus inclusifs pour les familles. Les établissements publics devraient installer des tables à langer dans les toilettes des hommes comme des femmes pour que les parents ne se sentent pas mal à l'aise lorsqu'ils sortent avec leur bébé. Les fournisseurs d'éducation peuvent offrir des programmes de jour ou de soir, des possibilités de prendre des congés, et de suivre des cours de qualité à distance. Les établissements de loisirs peuvent prévoir des vestiaires pour les familles.

La conception inclusive devrait tenir compte des familles qui comptent des personnes avec un handicap, qui sont LGBT ou qui viennent de différentes communautés culturelles.

> **Exemple :** Une mère avec un handicap compte sur les services de transport public spécialisés pour se déplacer. Pour se rendre chez un fournisseur de soins de santé, elle s'arrange pour laisser son enfant dans une garderie. Cependant, comme le fournisseur de services de transport spécialisés ne lui permet pas de voyager avec son enfant, elle se retrouve dans l'impossibilité d'avoir accès ni aux services de garde d'enfants ni à son fournisseur de soins.

Les familles avec de jeunes enfants, comme les personnes avec un handicap et les personnes plus âgées, se heurtent à des obstacles physiques pour accéder à certains bâtiments et seraient aidées par l'élimination des obstacles et une conception inclusive. Les familles avec de jeunes enfants dans une poussette, par exemple, ont du mal à accéder à des bâtiments avec beaucoup de marches et de lourdes portes. Les règles qui interdisent ou qui restreignent l'accès aux poussettes posent des obstacles aux familles, particulièrement aux parents qui ont un handicap et ne peuvent pas porter leur enfant. Lorsque, pour cause d'inaccessibilité ou d'interdiction de poussettes, des personnes avec de petits enfants ne peuvent pas accéder à un service, cela peut représenter une violation du *Code*.

Comme les employeurs, les fournisseurs de services devraient prendre des mesures pour offrir des accommodements aux bénéficiaires de services qui ont des besoins en matière de prestation de soins.

> **Exemple :** Lorsque l'enfant d'un étudiant tombe gravement malade juste avant un examen final, le fournisseur des services d'éducation accepte de remettre l'examen jusqu'à ce que l'enfant soit guéri.

Les gouvernements ont un rôle notable à jouer pour assurer l'accessibilité de leurs services, indépendamment de l'état familial. La Cour suprême du Canada a

déclaré que, lorsque les gouvernements offrent des avantages au grand public, ils ont une obligation de prendre des mesures positives pour veiller à ce que les membres des groupes défavorisés profitent également de ces services, à condition bien entendu que cela ne leur cause pas un préjudice injustifié[71].

> **Exemple :** Un programme d'aide sociale du gouvernement requiert des bénéficiaires qu'ils travaillent, qu'ils étudient ou qu'ils fassent du travail bénévole. Beaucoup de bénéficiaires sont des parents seuls et ont d'importantes responsabilités en matière de prestation de soins. Les fournisseurs du programme sont tenus de veiller à ce que les soutiens appropriés en matière de garde d'enfants soient disponibles ou que les exigences en matière de travail, d'études ou de bénévolat soient compatibles avec les besoins des bénéficiaires en matière de prestation de soins.

3. *Restrictions fondées sur l'âge et espaces « interdits aux enfants »*

Le *Code* n'interdit les discriminations en matière de services au motif de l'âge qu'aux personnes de 18 ans ou plus. En d'autres termes, les fournisseurs de services ont le droit, en vertu du *Code*, de restreindre les services qu'ils dispensent aux mineurs. Cependant, une récente décision d'un tribunal a indiqué que cette disposition du *Code* peut être une restriction injustifiée des droits à l'égalité des enfants en vertu de la *Charte des droits et libertés*[72].

De toute façon, les restrictions imposées aux services aux enfants qui ont pour effet de restreindre l'accès de leurs parents aux services peuvent constituer une discrimination au motif de l'état familial. Par exemple, dans une cause de la Colombie-Britannique, un restaurant qui avait refusé à des clients avec des enfants d'utiliser ses services, parce que les autres clients n'aimaient pas être dérangés lorsque les enfants faisaient du bruit, a été jugé coupable de discrimination au motif de l'état familial[73]. Les attitudes négatives ou l'intolérance envers les enfants peuvent entraîner la discrimination envers les familles. La position de la Commission est que les services qui interdisent l'accès aux familles avec des enfants au-dessous d'un certain âge peuvent représenter une violation du *Code*.

Il y a, bien sûr, de valides raisons pour ne pas traiter les mineurs de la même façon que les adultes dans certaines circonstances. Il est légitime de prendre des mesures pour veiller à ce que les enfants n'aient pas accès à des services ou à des installations qui compromettraient leur sécurité ou leur bien-être. Si la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants risquent d'être mis en cause, il est vraisemblable qu'un fournisseur de services aura une raison de bonne foi pour refuser l'accès aux enfants. Cependant, les restrictions arbitraires fondées sur

l'âge ne doivent pas être utilisées pour imposer de simples préférences pour des espaces sans enfants.

Dans certains cas, un comportement habituellement associé aux enfants peut être incompatible avec la nature d'un service particulier. Par exemple, des pleurs bruyants et persistants pendant une représentation théâtrale peuvent représenter une gêne considérable pour les autres clients qui cherchent à suivre la représentation. Les enfants, comme les adultes, varient dans leur comportement et il n'est pas possible de juger *a priori* de la conduite des enfants. Plutôt que d'utiliser des restrictions fondées sur l'âge, il pourrait être plus approprié de préciser les exigences essentielles pour accéder aux services en question, et les personnes qui ne peuvent pas répondre à ces exigences essentielles seraient exclues, indépendamment de leur âge.

> **Exemple :** Une piscine communautaire, plutôt que de réserver des heures aux adultes et des heures à la natation en famille, désigne des heures pour la natation en ligne et des heures pour la natation libre. Les enfants qui sont de bons nageurs et les adultes qui sont turbulents auront chacun accès aux services appropriés.

Le *Code* précise certains cas d'exceptions où des services peuvent être refusés au motif de l'état familial. Le paragraphe 20 (3) autorise les installations de loisirs à limiter l'accès à leurs services ou à le soumettre à certaines conditions, ou à accorder une préférence en ce qui concerne les cotisations des membres ou autres droits pour des raisons fondées sur l'état matrimonial ou l'état familial. Cette défense protégerait un club de célibataires, par exemple. De même, l'article 18 autorise les organismes ou groupements religieux, philanthropiques, éducatifs, de secours mutuels ou sociaux dont le principal objectif est de servir les intérêts de personnes identifiées par un motif illicite de discrimination, à n'accepter que des personnes ainsi identifiées comme membres ou participants.

Pour de plus amples informations

Pour de plus amples informations sur la Commission ontarienne des droits de la personne ou le présent énoncé de politique, prière de composer le 1 800 387-9080 (sans frais) ou, à Toronto, le 416 326-9511 (ATS : 416 314-6526 (local) et le 1 800 308-5561 (sans frais)), pendant les heures normales de travail du lundi au vendredi. On peut également visiter notre site Web à www.ohrc.on.ca .

Notes

---

[1] Dans *Quesnel c. London Educational Health Centre* (1995), 28 C.H.R.R. D/474 au para 53 (Commission d'enquête de l'Ontario), la commission d'enquête a appliqué la décision de la Cour suprême des États-Unis dans *Griggs c. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (4th Cir. 1971) pour conclure que les énoncés de politique de la Commission devraient faire l'objet d'une « grande déférence » s'ils sont conformes aux valeurs du *Code* et sont formulés d'une façon qui est en accord avec le contexte législatif du *Code* lui-même. Cette dernière exigence a été interprétée comme signifiant qu'ils ont été formulés à l'issue d'un processus de consultation publique.

[2] Aux fins de la présente *Politique*, l'expression « pourvoyeurs(euses) de soins » désigne les personnes qui dispensent une aide non officielle et non payée en réponse aux besoins physiques et psychologiques d'une autre personne qui dépend de leur aide. Généralement, le bénéficiaire des soins est un enfant, une personne plus âgée ou une personne avec un handicap. La « prestation de soins » peut comprendre toute une gamme d'activités au-delà des soins physiques directs, comme la défense de la personne qui bénéficie des soins, la recherche et l'organisation de services, la conduite de la personne à ses rendez-vous, les courses et la surveillance des besoins ou du bien-être. Les personnes identifiées par l'état familial (c'est-à-dire les personnes dans une relation parent-enfant) passeront généralement par des étapes où elles seront et ne seront pas des pourvoyeuses de soins à leurs parents ou à leurs enfants. Les personnes non identifiées par l'état familial (comme les frères et sœurs, par exemple) peuvent aussi avoir des responsabilités en matière de prestation de soins dans certaines circonstances.

[3] *Brooks c. Canada Safeway Ltd,* [1989] 1 R.C.S. 1219, au para 40.

[4] Voir *Slaight Communications Inc. c. Davidson,* [1989] 1 R.C.S. 1038 et *Baker c. Canada (Ministre des Affaires civiques et de l'Immigration)*, [1999] 2 R.C.S. 817, aux para 70-71.

[5] 10 décembre 1948, résolution 217A (III) de l'Assemblée générale de l'ONU. Doc. A/810.

[6] 19 décembre 1966, 999 R.T.N.U. 171, R.T. Can 1976 N° 47 (entré en vigueur le 23 mars 1976, accession par le Canada le 19 mai 1976).

[7] 16 décembre 1966, 993 R.T.N.U. 3, R.T. Can 1976 N° 46 (entré en vigueur le 3 janvier 1976, accession par le Canada le 19 août 1976).

[8] 18 décembre 1979, 1249 R.T.N.U. 13, R.T. Can 1982 N° 31 (entré en vigueur le 3 septembre 1981, accession par le Canada le 9 janvier 1982).

[9] 20 novembre 1989, A.G. Rés. 44/25, R.T. Can 1992 N° 3 (entré en vigueur le 2 septembre 1990, accession par le Canada le 12 janvier 1992, article 18).

[10] L'Institut Vanier de la famille, *Profil des familles canadiennes III* (2004): 18, en ligne : L'Institut Vanier de la famille www.vifamily.ca.

[11] On trouvera une discussion plus détaillée des tendances démographiques des familles dans le document de travail de la Commission ontarienne des droits de la personne intitulé *Les droits de la personne et la famille en Ontario* (2005), en ligne : Commission ontarienne des droits de la personne : www.ohrc.on.ca.

[12] Voir, par exemple, la cause *M.D.R. c. Ontario (registraire général adjoint)*, [2006] O.J. N° 2268, aux para 111-15 (Cour supérieure de l'Ontario) dans laquelle la Cour a jugé que les dispositions de la *Loi sur les statistiques de l'état civil* qui empêchaient l'inclusion des deux mères lesbiennes sur la *Déclaration de naissance vivante* d'un enfant conçu par insémination artificielle violaient les dispositions sur l'égalité de la *Charte* concernant le sexe et l'orientation sexuelle. Dans une décision très récente de la Cour d'appel de l'Ontario *A.A. c. B.B.*, [2007] O.J. N° 2, au para 7 (Cour d'appel de l'Ontario), la Cour a jugé que trois parents légaux pouvaient être reconnus en vertu de la *Loi portant réforme du droit de l'enfance* : un couple de lesbiennes qui étaient les tuteurs de l'enfant et le père biologique de l'enfant.

[13] *Moffatt c. Kinark Child and Family Services (N° 4)* (1998), 35 C.H.R.R. D/205, au para 12 (Commission d'enquête de l'Ontario), traitait de la discrimination à l'endroit d'un parent d'accueil gai. La discrimination contre les familles adoptives a été traitée dans *McKenna c. Canada (Secrétaire d'état)* (1993), 22 C.H.R.R. D/486 (TCDP) et *Pringle c. Alberta (Affaires municipales)* (2003), 48 C.H.R.R. C/111 (Alta. H.R.P.).

[14] *York Condominium Corp. No. 216 c. Dudnik (N° 2)* (1990), 12 C.H.R.R. D/325, au para 165 (Commission d'enquête de l'Ontario), conf. (1991), 14 C.H.R.R. D/406 (Cour divisionnaire de l'Ontario).

[15] *Canada (Procureur général) c. McKenna* (1993), 22 C.H.R.R. D/486, au para 58 (T.C.D.P.).

[16] *B. c. Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne)* [2002] 3 R.C.S. 403, au para 58.

[17] N. Zukewich, « Soins informels non rémunérés », *Tendances sociales canadiennes* (Automne 2003) 14; J.A. Frederick et J.E. Fast, « Le profil des personnes qui prodiguent des soins aux aînés », *Tendances sociales canadiennes* (Automne 1999) 26; D. Cheal, M. Luxton et F. Woolley, *How Families Cope and Why Policy-Makers Need to Know* (Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, 1998), p. 30.

[18] En 1997, 56 % de toutes les familles monoparentales dirigées par une femme étaient pauvres, par comparaison avec 14 % pour toutes les familles. De même, ces familles couraient plus de risques de rester en permanence des ménages à revenu faible. L'Institut Vanier de la famille, *Données sur la famille* (2004), en ligne : L'Institut Vanier de la famille : www.vifamily.ca. R. Morisette, « Précarité : familles vulnérables sur le plan financier », *Tendances sociales canadiennes* (Hiver 2002).

[19] Le partage du logement se fait entre deux ou trois adultes, dont l'un au moins a un handicap, qui choisissent de vivre ensemble; l'un des adultes qui n'a pas de handicap reçoit une rémunération en retour du soutien personnel qu'il offre à l'adulte avec un handicap. Dans un réseau de soutien aux prises de décisions, une ou plusieurs personnes font partie d'un réseau personnel pour aider à prendre des décisions d'ordre personnel, financier et en matière de soins de santé. Dans une famille alternative, une personne avec un handicap vit avec une famille qui n'est pas sa famille de naissance, et les membres de la famille sont payés pour lui offrir un soutien, comme dans les familles d'accueil. (Voir la présentation d'ARCH à la Consultation sur la discrimination fondée sur l'état familial de la Commission ontarienne des droits de la personne, septembre 2005, disponible en ligne à : www.archlegalclinic.ca .

[20] Par exemple, une étude du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes a trouvé que les travailleurs qui avaient des enfants avec un handicap avaient davantage tendance à refuser les heures supplémentaires, à réduire leurs heures de travail et à décliner les promotions : *Moving Mountains: Work, Family and Children with Special Needs* (Novembre 2002). Les enfants avec un handicap ont davantage tendance à vivre dans la pauvreté et leurs parents ont deux fois plus tendance à compter sur l'aide sociale comme leur première source de revenu, suivant un journal de l'Association canadienne pour l'intégration communautaire intitulé *Developing a Family Supportive Policy Agenda to Advance the Citizenship and Inclusion of People with Disabilities* (2006).

[21] L'Institut Vanier pour la famille, *L'état actuel du budget de la famille canadienne – Rapport 2005,* en ligne : L'Institut Vanier pour la famille www.vifamily.ca.

[22] *Andrews c. Law Society of British Columbia*, [1989] 1 R.C.S 143, p. 174.

[23] *Law c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, [1999] 1 R.C.S. 497, au para 88 [ci-après « *Law* »]. Il n'a pas encore été décidé en jurisprudence s'il est approprié d'appliquer ce test à la législation sur les droits de la personne. Dans *Vancouver Rape Relief Society c. Nixon*, [2005] B.C.J. N° 2647 (B.C.C.A.), la Cour d'appel de la Colombie-Britannique a refusé d'appliquer le test « Law » pour déterminer s'il y avait eu discrimination, déclarant, au para 41, que : « Si [...] l'Assemblée législative a déclaré qu'un certain comportement est interdit et a établi les défenses disponibles [...] l'Assemblée législative, à titre de législateur, a concilié des droits

opposés d'une façon que nous ne pouvons pas ignorer et qui est par présomption juste. » [Traduction libre]. Par ailleurs, dans une décision récente de la Cour d'appel de l'Alberta, *Alberta (Ministre des Ressources humaines et de l'Emploi) c. Alberta (Commission des droits de la personne, des affaires civiques et du multiculturalisme)*, [2006] A.J. N° 988, au para 67 (Alta. C.A.), la Cour s'est fondée sur l'analyse de « *Law* » pour juger qu'il n'était pas discriminatoire de refuser des allocations de logement aux prestataires de l'aide sociale qui vivent avec leurs parents. La Cour divisionnaire de l'Ontario a récemment appliqué l'analyse de « *Law* » dans *Ontario Secondary School Teachers' Federation c. Upper Canada District School Board*, 78 O.R.(3d) 194, au para 28.

[24] Certaines études ont indiqué que l'on a tendance à percevoir les mères comme moins compétentes et engagées dans leur travail que, soit les pères, soit les personnes sans enfant de l'un et l'autre sexes, et que l'on est moins intéressé à recruter, promouvoir et éduquer des mères, par rapport aux pères ou aux employés sans enfant. Voir Kathleen Fuegen et al., « Mothers and Fathers in the Workplace: How Gender and Parental Status Influence Judgments of Job-Related Competence », *Journal of Social Issues*, volume 60, numéro 4, page 737, décembre 2004 et Cuddy et al., « When Professionals Become Mothers, Warmth Doesn't Cut the Ice », *Journal of Social Issues*, volume 60, numéro 4, page 701, décembre 2004.

[25] *Gray c. A&W Food Service of Canada Ltd.* (1994), C.H.R.R. Doc 94-146 (Commission d'enquête de l'Ontario); *Dominion Management c. Velenosi*, [1977] O.J. N° 1277, au para 1 (Cour d'appel de l'Ontario); *Smith c. Mardana Ltd. (N° 1)* (2005), 52 C.H.R.R. D/89, au para 22 (Cour divisionnaire de l'Ontario).

[26] *Dhanjal* c. *Air Canada* (1996), 28 C.H.R.R. D/367, au para 210 (T.C.D.P.).

[27] *Dhanjal c. Air Canada, ibid.*, au para 209.

[28] *Dhillon c. F.W. Woolworth Co.* (1982), 3 C.H.R.R. D/743, au para 6691 (Commission d'enquête de l'Ontario), *Naraine c. Ford Motor Co. of Canada (N° 4)* (1996), 27 C.H.R.R. D/230, au para 50 (Commission d'enquête de l'Ontario).

[29] *Ghosh c. Domglas Inc. (N° 2)* (1992), 17 C.H.R.R. D/216, au para 76 (Commission d'enquête de l'Ontario); *Naraine c. Ford Motor Co. of Canada (N° 4) ibid.*, au para 54.

[30] *Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne) et Roberts c. Ontario (Ministère de la Santé) (N° 1)* (1989), 10 C.H.R.R. D/6353 (Commission d'enquête de l'Ontario), conf. 14 C.H.R.R. D/1 (Cour divisionnaire de l'Ontario), révis. (1994), 21 C.H.R.R. D/259 (C.A.).

[31] *British Columbia (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU* [1999] 3 R.C.S. 3 [ci-après *Meoirin*], au para 54.

[32] *British Columbia (Superintendent of Motor Vehicles) c. British Columbia (Council of Human Rights)*, [1999] 3 R.C.S. 868 [ci-après *Grismer*], au para 20.

[33] *Meoirin*, note 31 *supra*, au para 66.

[34] *Meoirin*, note 31 *supra*, au para 65.

[35] Dans *Meoirin*, note 31 *supra*, la Cour suprême a déclaré ce qui suit au para 68 :

> *Les employeurs qui conçoivent des normes pour le milieu de travail doivent être conscients des différences entre les personnes et des différences qui caractérisent des groupes de personnes. Ils doivent intégrer des notions d'égalité dans les normes du milieu de travail. En adoptant des lois sur les droits de la personne et en prévoyant leur application au milieu de travail, les législatures ont décidé que les normes régissant l'exécution du travail devraient tenir compte de tous les membres de la société, dans la mesure où il est raisonnablement possible de le faire* [p. 38].

[36] Il existe de nombreuses études sur la question des pratiques de travail flexibles et sur ce que le manque de flexibilité coûte aux employeurs. Voir, par exemple, Catalyst, *Beyond a Reasonable Doubt: Building the Business Case for Flexibility*, 2005; Aon Consulting, *Canada@Work Study*, 1999; Conference Board of Canada, *Survey of Canadian Workers on Work/Life Balance*, 1999; L. Duxbury et al., *Examen du conflit entre le travail et la vie personnelle et des contraintes qu'il*

exerce sur le système de santé canadien (Ottawa : Agence de santé publique du Canda, juin 1999).

[37] Dans *Brown c. Ministre du Revenu national, Douanes et Accise* (1993), 19 C.H.R.R. D/39, leTribunal canadien des droits de la personne a déclaré ce qui suit au para 75 :

> *De l'avis du Tribunal, l'interprétation de l'article 2 de la LCDP en fonction de son objet consiste à reconnaître clairement, dans le contexte de la « situation de famille », le droit et l'obligation du parent de chercher à atteindre cet équilibre [entre les besoins de la famille et les exigences de l'emploi] ainsi que l'obligation manifeste pour l'employeur d'aider le parent à cet égard en fonction des critères énoncés dans l'arrêt Alberta Dairy Pool. [...] Une interprétation moins sérieuse des problèmes auxquels la famille moderne fait face dans le milieu de travail enlèverait tout son sens au concept de la « situation de famille » comme motif de discrimination.*

[38] Dans *Health Sciences Association of British Columbia c. Campbell River and North Island Transition Society*, [2004] B.C.J. N° 922 (B.C.C.A.) [ci-après « *Health Sciences* »], la Cour d'appel de la Colombie-Britannique a insisté sur le fait qu'avant que ne soit considérée la nécessité d'un accommodement au motif de l'état familial, une cause *prima facie* de discrimination doit être établie, et déclare ce qui suit au para 38 :

> [Les paramètres du concept d'état familial] ne peuvent pas être illimités [...] car cela pourrait causer le désordre et beaucoup de mal dans le lieu de travail; dans la présente cause, le concept ne peut pas non plus être limité au « simple fait d'être un parent » comme avancé par l'arbitre [...], car cela ne répondrait pas aux conséquences gravement négatives que certaines décisions des employeurs pourraient avoir sur les obligations parentales et autres obligations familiales de tous les employés, de certains employés ou d'un seul des employés touchés par de telles décisions. [Traduction libre]

[39] [Une] cause *prima facie* de discrimination est établie lorsqu'un changement imposé par l'employeur à une modalité ou condition d'emploi **a pour effet de causer une interférence grave avec une obligation ou un devoir parental ou familial substantiel de la personne employée.** *Health Sciences, ibid.*, au para 39.

[40] Dans une récente décision du Tribunal des droits de la personne de la Saskatchewan, *Palik c. Lloydminster Public School Div. No. 99* (2006), C.H.R.R. Doc. 06-630, au para 124, le licenciement par un employeur d'une employée qui assistait au tournoi de hockey de son fils diabétique pendant un jour de travail, sans l'autorisation de l'employeur, a été jugé ne pas constituer une discrimination fondée sur l'état familial, au motif qu'il n'y avait pas d'interférence grave avec une obligation parentale substantielle.

[41] *Payne c. Otsuka Pharmaceutical Co. (N° 3)* (2002), 44 C.H.R.R. D/203, au para 63 (Commission d'enquête de l'Ontario) : « La nature du moment où une tierce partie ou une personne collatérale se retrouverait prise dans une chaîne de discrimination dépend des faits. Cependant, il est possible d'établir des principes généraux. L'élément clé est le contrôle ou le pouvoir que l'intimé collatéral ou indirect avait sur le plaignant et l'intimé principal. Plus grand est le contrôle ou le pouvoir sur la situation et les parties, plus grande est l'obligation légale de ne pas tolérer ni encourager l'acte discriminatoire. Le pouvoir ou le contrôle est important parce qu'il suppose une capacité de redresser la situation ou de faire quelque chose pour améliorer les conditions. » [Traduction libre]

[42] *Wall c. University of Waterloo* (1995), 27 C.H.R.R. D/44, aux para 162-67 (Commission d'enquête de l'Ontario). Ces facteurs aident à évaluer le caractère raisonnable de la réponse d'un organisme au harcèlement. Une réponse raisonnable de la part de l'organisme n'aura pas d'effet sur sa responsabilité, mais sera prise en considération pour décider du remède approprié. En d'autres termes, un employeur qui a répondu de façon raisonnable au harcèlement n'est pas déchargé de sa responsabilité, mais il peut profiter d'une réduction des dommages qui découlent du harcèlement.

[43] *Human Resources Professionals Association of Ontario* et la Commission ontarienne des droits de la personne, 2004, au chapitre V. Voir aussi la publication de la Commission, *Developing*

Procedures to Resolve Human Rights Complaints within Your Organization (1996), disponible en ligne à : www.ohrc.on.ca.

[44] (1993), 19 C.H.R.R. D/39, au para 74 (T.C.D.P.).

[45] *Health Sciences,* note 38 *supra*, au para 40 (B.C.C.A.).

[46] (1998), 35 C.H.R.R. D/205, au para 232 (Commission d'enquête de l'Ontario).

[47] Dans *Alberta Hospital Association c. Parcels* (1992), 17 C.H.R.R. D/167, au para 23 (Alta. Q.B.), la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a jugé que, si un employeur offrait des avantages aux employés pour leurs absences liées à des problèmes de santé ou à un handicap, il était discriminatoire de sa part de ne pas offrir des avantages similaires aux employées qui étaient absentes pour des raisons liées à la grossesse.

[48] *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, chap. 41.

[49] *Ibid.*, art. 50.

[50] *Ibid.*, para 49.1. En vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*, S.C. 1996, chap. 23, art. 12 et 23, les employés qui prennent un congé pour des raisons de prestation de soins ou de grossesse, ou des raisons parentales peuvent avoir droit à des prestations d'assurance-emploi.

[51] *Ibid.*, art. 46-47.

[52] *Ibid.*, art. 48-49.

[53] Voir *Brown c. Ministre du Revenu national, Douanes et Accise*, note 37*supra*, au para 75, et *Health Sciences,* note 38 *supra*.

[54] *Brown c. Ministre du Revenu national, Douanes et Accise, ibid.*, au para 78.

[55] Les chiffres de Statistique Canada pour 2004 indiquent que 27,5 % de tous les travailleurs à temps partiel âgés de 25 à 44 ans ont choisi le travail à temps partiel pour s'occuper des enfants (tableaux de CANSIM 282-0014 et 282-0001). Cela ne tient pas compte de la prestation de soins aux membres de la famille avec un handicap ou vieillissants. Au cours des 30 dernières années, les femmes ont régulièrement représenté 70 % de la main-d'œuvre à temps partiel.

[56] Derrick Comfort et al., *Travail à temps partiel et pratiques favorables à la famille dans les entreprises canadiennes* (Ottawa : Statistique Canada et Développement des ressources humaines Canada, 2003).

[57] Dans des territoires de compétence autres que le Canada, les différences entre le traitement des travailleurs à temps plein et à temps partiel ont fait l'objet de plaintes au motif des droits de la personne qui ont été acceptées. Par exemple, dans une cause jugée par la Cour de justice européenne, le traitement différentiel du personnel de nettoyage à temps partiel, de sexe en majorité féminin, eu égard au calcul de la longueur du service et de la possibilité de nomination à titre de personnel permanent, a été jugé une discrimination au motif du sexe : *Nikoloudi c. Organismos Tilepikinonion Ellados AE*, OJ C-106, 30.04.2005, p.1.

[58] Voir, par exemple, *Flamand c. DGN Investments* (2005), 52 C.H.R.R. D/142 (T.D.P.O.). Cette cause traitait d'un propriétaire qui avait refusé un logement à une femme autochtone mère d'un enfant et la soumettait à des propos racistes.

[59] *York Condominium Corp. No. 216 c. Dudnik (N° 2)* (1990), 12 C.H.R.R. D/325, aux para 165-66, conf. (1991), 14 C.H.R.R. D/406, au para 23 (Cour divisionnaire de l'Ontario).

[60] *St. Hill c. VRM Investments Ltd.* (2004), C.H.R.R. Doc. 04-023, au para 32 (T.D.P.O.).

[61] *Vander Schaaf c. M & R Property Management Ltd.* (2000), 38 C.H.R.R. D/251, au para 105 (Commission d'enquête de l'Ontario).

[62] (1998), 34 C.H.R.R. D/1, conf. (2001), 39 C.H.R.R. D/111 (Cour supérieure de l'Ontario).

[63] *Ibid.*, au para 137.

[64] *Vander Schaaf c. M & R Property Management Ltd.*, note 61 *supra*, au para 110.

[65] *Ahmed c. 177061 Canada Ltd.* (2002), 43 C.H.R.R. D/379 (Commission d'enquête de l'Ontario).

[66] *Ahmed c. 177061 Canada Ltd.*, *ibid.*, au para 85.

[67] *Sinclair c. Morris A. Hunter Investments Ltd.* (2001), 41 C.H.R.R. D/98, aux para 36-37 (Commission d'enquête de l'Ontario). Cette décision a jugé qu'il y avait eu discrimination au motif de l'âge puisque les jeunes personnes ont moins tendance à avoir un emploi permanent ou de longue durée. Cependant, des questions similaires se posent au motif de l'état familial, particulièrement dans la situation des pourvoyeurs de soins.

[68] *Cunanan c. Boolean Developments Ltd.* (2003), 47 C.H.R.R. D/236, aux para 65-66 (T.D.P.O.).

[69] *Ward c. Godina* (1994), C.H.R.R. Doc. 94-130, au para 50 (Commission d'enquête de l'Ontario).

[70] Dans *Leonis c. Metropolitan Toronto Condominium Corp. No. 741* (1998), 33 C.H.R.R. D/479, au para 62 (Commission d'enquête de l'Ontario) : les règles interdisant aux personnes de moins de 16 ans d'accéder à certaines installations et restreignant sérieusement l'utilisation de certaines autre ont été jugées discriminatoires au motif de l'état familial.

[71] *Eldridge c. British Columbia (Procureur général)*, [1997] 3 R.C.S. 624, au para 79.

[72] *Arzem c. Ontario (Ministère des Services sociaux et communautaires)* (N° 6) (2006), 56 C.H.R.R. D/426, au para 157 (T.D.P.O.).

[73] *Micallef c. Glacier Park Lodge Ltd.* (1998), 33 C.H.R.R. D/249, au para 37 (B.C.H.R.T.).